

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ  
Ι Δ Ρ Υ Μ Α



ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ  
ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ (INTERNET BANKING)  
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΤΑ ΧΡΟΝΙΑ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ.  
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ»

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΟΚΚΟΡΟΓΙΑΝΝΗΣ

A.M: 2012117

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΝΙΚΗΦΟΡΟΣ

A.M: 2014208

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΝΙΚΟΛΑΙΔΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2017

*Η εργασία αυτή αφιερώνεται στις οικογένειες μας για όλη τη στήριξη που μας  
παρείχαν στη διάρκεια των προπτυχιακών μας σπουδών...*

**ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ  
ΕΥΘΥΝΗΣ**

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Πτυχιακής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Πτυχιακή μου Εργασία και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Τίτλου Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η Πτυχιακή Εργασία προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας. Επίσης αναλαμβάνω πλήρως και αποκλειστικά την ευθύνη για τις απόψεις, αποτελέσματα, συμπεράσματα και γενικότερα το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στην Εργασία αυτή, η οποία και δεν πρέπει να ερμηνευτεί πως αντιπροσωπεύει απόψεις του επιβλέποντα εκπαιδευτικού, του Τμήματος, της Σχολής ή του Ιδρύματος.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα (Με Κεφαλαία): ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΟΚΚΟΡΟΓΙΑΝΝΗΣ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΝΙΚΗΦΟΡΟΣ

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή):

Ημερομηνία (Ημέρα – Μήνας – Έτος): 15 Νοεμβρίου 2017

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Η εκπόνηση μιας πτυχιακής εργασίας είναι δύσκολη και επίπονη διαδικασία η οποία απαιτεί χρόνο, προσωπική προσπάθεια και την απαραίτητη καθοδήγηση. Στο σημείο αυτό νοιώθουμε την ανάγκη να ευχαριστήσουμε το προσωπικό της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Πελοποννήσου για τη βοήθεια τους στην εύρεση της απαραίτητης βιβλιογραφίας.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Από την πρώτη εισαγωγή της στη δεκαετία του '90, οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω Διαδικτύου υιοθετούνται όλο και περισσότερο από πελάτες τραπεζών σε όλο τον κόσμο. Αυτό το σχετικά νέο κανάλι τραπεζικών συναλλαγών προσφέρει στους χρήστες του 24ωρη πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες, μειωμένο χρόνο, άμεση πρόσβαση από οπουδήποτε στον κόσμο, χαμηλότερο κόστος και εξάλειψη του άγχους που προκαλείται από τη μεταφορά μετρητών. Ωστόσο, η τραπεζική μέσω Διαδικτύου δεν έχει ακόμη υιοθετηθεί ευρέως από πελάτες της ελληνικής τράπεζας. Στην πραγματικότητα, οι Έλληνες έχουν επίσης μάλλον καθυστερήσει στην υιοθέτηση του διαδικτύου. Αυτή η πραγματικότητα προκάλεσε την υλοποίηση της παρούσας εργασίας, σκοπός της οποίας είναι να εντοπίσει τους πιο σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζουν τους πελάτες των ελληνικών τραπεζών όσον αφορά την υιοθέτηση του τραπεζικού Internet.

Λέξεις Κλειδιά: *Ηλεκτρονική τραπεζική, τράπεζες, διαδίκτυο, συναλλαγές, χρήμα*

## ABSTRACT

Since its first introduction in the '90s, internet banking is increasingly being adopted by bank customers all over the world. This relatively new banking transactions channel offers its users “round the clock” access to bank services, reduced time, direct access from anywhere in the world, lower costs and elimination of the anxiety caused by cash carrying. However, internet banking has not yet been widely embraced by Greek bank customers. In fact Greeks have also been rather slow in adopting internet as well. This reality prompted the pursuance of the present research, whose aim is to identify the most salient factors that influence Greek bank customers regarding internet banking adoption.

Keywords: *Internet banking, banks, internet, transactions, money*

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
ABSTRACT	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup> : Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	11
1.1 Η έννοια και η εξάπλωση της κρίσης	11
1.2 Ο επιχειρηματίας και οι κίνδυνοι	26
1.3 Η επιχειρηματικότητα και η έννοια του κινδύνου	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup> : ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	31
2.1 Το διαδίκτυο	31
2.2 Το ηλεκτρονικό εμπόριο	33
2.3 Το Internet banking	35
2.4 Ιστορική αναδρομή του internet banking	38
2.5 Οι ηλεκτρονικές πληρωμές	39
2.6 Τρόποι πληρωμής για τις ηλεκτρονικές αγορές	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup> : ΕΝΝΟΙΑ, ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ INTERNET BANKING	43
3.1 Σκοπός του internet banking	43
3.2 Ανάλυση S.W.O.T για τις τραπεζικές συναλλαγές	43
3.3 Επιχειρηματική πολιτική δικτύων	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET BANKING	50
4.1 Θεωρητικές προσεγγίσεις για το Internet Banking	50
4.2 Η ικανοποίηση του πελάτη από την ηλεκτρονική τραπεζική	59
4.3 Μεθοδολογία MUSA	60
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> : ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ INTERNET BANKING ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	63
5.1 Η ηλεκτρονική τραπεζική “Winbank” της Τράπεζας Πειραιώς	63
5.2 Ηλεκτρονική τραπεζική Alpha Bank	76
5.3 Ηλεκτρονική τραπεζική Εθνική Τράπεζα	80
5.4 Ηλεκτρονική τραπεζική Eurobank	83
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	88





## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η έλευση του Διαδικτύου έχει επιφέρει μεγάλες δυνατότητες μαζί με ριζικές αλλαγές στον τρόπο εργάζονται και λειτουργούν πλέον οι επιχειρήσεις. Οι τράπεζες, που ανήκουν σε μια βιομηχανία έντασης πληροφόρησης που επηρεάζεται σημαντικά από την έκρηξη της τεχνολογίας των πληροφοριών, έχουν επηρεαστεί ιδιαίτερα από την έκρηξη του διαδικτύου, δεδομένου ότι έχουν τη δυνατότητα με ένα επιπλέον κανάλι για να προωθούν και να παρέχουν τις υπηρεσίες τους.

Από την πρώτη εμφάνισή της στα μέσα της δεκαετίας του '90, η τραπεζική μέσω Διαδικτύου κέρδισε παγκόσμια διάσταση, μεταφρασμένη σε αυξανόμενο αριθμό τραπεζών που προσφέρουν συνεχώς αυξανόμενο αριθμό υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση. Ωστόσο, παρά αυτό το ενδιαφέρον και τους πόρους που καταναλώνονται από τις τράπεζες στην προσπάθειά τους να προσφέρουν προηγμένες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, η έρευνα έδειξε ότι η τεχνολογία του Διαδικτύου όταν συνδυάζεται με τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες μπορεί να παράγει σημαντικά οφέλη για τους πελάτες αν και υπάρχουν αντιρρήσεις ως προς την αποτελεσματικότητα και την ασφάλεια αυτής. Ως αποτέλεσμα αυτού, παρά τα οφέλη που προσφέρει η διαδικτυακή τραπεζική προσφέρει στους πελάτες, ένα μεγάλο μέρος αυτών εξακολουθεί να είναι εξαιρετικά απρόθυμη να την υιοθετήσει ως αποκλειστικό μέσο υλοποίησης των καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών. Η παραπάνω παρατήρηση είναι ο κύριος λόγος για το αυξανόμενο ενδιαφέρον μεταξύ των ερευνητών και των επαγγελματιών σε πολλές χώρες να μελετήσουν τη χρήση της διαδικτυακής τραπεζικής και τους παράγοντες που οδηγούν στην υιοθέτησή της.

Αντικείμενο της πτυχιακής μας εργασίας είναι να γίνει αρχικά μια βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με την έννοια και τη χρήση του internet banking και στη συνέχεια να μελετηθεί η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τις ελληνικές τράπεζες σήμερα.

Η εργασία αυτή αποτελείται από πέντε (5) κεφάλαια κάθε ένα εκ των οποίων προσεγγίζει και από μια διαφορετική οπτική το ζήτημα αυτό.

Το πρώτο κεφάλαιο μας εισάγει γενικά στην έννοια της οικονομικής κρίσης, της επιχείρησης και του επιχειρηματία δηλώνοντας πως αντικειμενικός σκοπός όπως

κάθε επιχείρησης έτσι και της τράπεζας είναι η μεγιστοποίηση των κερδών. Επομένως το internet banking συνδυάζει αφενός την ικανοποίηση των πελατών και αφετέρου τη μείωση του κόστους εργασίας για τις επιχειρήσεις.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η σχέση του διαδικτύου και των τραπεζών επεξηγώντας επομένως τις έννοιες του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στη συνέχεια στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται η έννοια, η δομή και τα πλεονεκτήματα του Internet Banking.

Στο τέταρτο κεφάλαιο δίνεται όλη η πρόσφατη και σχετική βιβλιογραφία μέσω των διαφόρων θεωρητικών προσεγγίσεων για την έννοια του Internet Banking.

Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι κυριότερες υπηρεσίες Internet Banking που χρησιμοποιούν σήμερα οι μεγαλύτερες ελληνικές τράπεζες και ο βαθμός εξοικείωσης των Ελλήνων πελατών με αυτές.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>: Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

## 1.1 Η έννοια και η εξάπλωση της κρίσης

Από τη δεκαετία 1930 και μετά, η ιστορία έδειξε πως κάθε φορά που η παγκόσμια οικονομία έφθανε στο χείλος της οικονομικής καταστροφής οι αρμόδιες Αρχές επενέβαιναν διορθωτικά για να διατηρήσουν τις ισορροπίες. Παρόλα αυτά ,στις 15 Σεπτεμβρίου του 2008 η πτώχευση και κατάρρευση της Lehman Brothers ήταν γεγονός.<sup>1</sup>

Το 2008 η Lehman Brothers άρχισε να συσσωρεύει ζημιές από την κρίση των στεγαστικών δανείων. Παρουσίασε απώλειες 2,8 δις. δολλαρίων το δεύτερο τρίμηνο και αναγκάστηκε να πουλήσει ενεργητικό 6 δις. δολλαρίων.

Το πρώτο εξάμηνο η μετοχή της υποχώρησε 73%. Μετά την αποτυχημένη προσπάθεια της ελεγχόμενης από το κορεατικό δημόσιο τράπεζας Korea Development Bank να αγοράσει στα τέλη Αυγούστου του 2008 την Lehman, η αντίστροφη μέτρηση είχε αρχίσει. Στις 9 η μετοχή κρίσης χάνει 45% σε μια μέρα, στα 7,79 δολάρια. Την επομένη η Lehman ανακοίνωνε ζημιές 3,9 δις. δολλαρίων, με τον τίτλο να μειώνεται ξανά κατά 7%. Στις 11 Σεπτεμβρίου έπεσε 40%. Το Σάββατο 13 Σεπτεμβρίου ο τότε πρόεδρος της Federal Reserve της Νέας Υόρκης Τίμοθι Γκάιτνερ συγκαλεί σύσκεψη με στόχο τη σωτηρία της. Λίγες ημέρες πριν είχε προηγηθεί η κρατικοποίηση της Fannie Mae, της μεγαλύτερης εταιρείας εγγυήσεων των στεγαστικών δανείων στις ΗΠΑ.

Τη Δευτέρα 15 Σεπτεμβρίου έγινε αυτό που όλοι φοβόταν. Η Lehman Brothers καταθέτει αίτηση πτώχευσης, υπό το βάρος χρεών 768 δις. δολαρίων έναντι ενεργητικού 639 δις. δολαρίων. Η μετοχή της υποχωρούσε πάνω από 90%, ενώ ο δείκτης Dow Jones έχανε 500 μονάδες σημειώνοντας τη μεγαλύτερη ημερήσια πτώση από 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου του 2001.

---

<sup>1</sup> Krugman P. (2009), Η Κρίση του 2008, Εκδόσεις Καστανιώτη

Σε διάστημα λίγων ημερών, το παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό σύστημα, υπέσθη το αντίστοιχο της καρδιακής ανακοπής και χρειάστηκε να τεθεί σε μηχανική υποστήριξη. Οι επιπτώσεις για την παγκόσμια οικονομία ήταν ανάλογες της κατάρρευσης του τραπεζικού συστήματος κατά τη διάρκεια της Μεγάλης Ύφεσης, παρά το γεγονός ότι η βαρύτητα των επιπτώσεων δεν έχει γίνει ακόμη αισθητό<sup>2</sup>.

Δεδομένου του γεγονότος ότι η Lehman Brothers είχε μεγάλη επιρροή στη διαμόρφωση της αγοράς των εταιρικών ομολόγων, προκλήθηκε πανικός στις αγορές, αφού τα ανεξάρτητα funds που είχαν ομόλογα της εταιρίας δεν μπορούσαν να ρευστοποιηθούν. Προσωρινά ανακούφισε την αγορά η παρέμβαση της Κεντρικής Τράπεζας της Αμερικής (FED), η οποία επέκτεινε τις εγγυήσεις της για όλα τα funds, απαγόρευσε το σορτάρισμα των μετοχών και το Υπουργείο Οικονομικών ανακοίνωσε πως θα διέθετε 700 δισεκατομμύρια δολάρια για τη διάσωση του τραπεζικού συστήματος.

Παρόλα αυτά, η κατάσταση στο τραπεζικό σύστημα συνέχισε να χειροτερεύει. Η αγορά εταιρικών ομολόγων σχεδόν 'πάγωσε', το επιτόκιο Libor εκτινάχθηκε, τα spreads διευρύνθηκαν, τα ασφάλιστρα αντιστάθμισης πιστωτικού κινδύνου (CDS) κορυφώθηκαν, ενώ οι επενδυτικές τράπεζες και οι άλλοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί που δεν είχαν άμεση πρόσβαση στη Fed δεν μπορούσαν να εξασφαλίσουν overnight και βραχυπρόθεσμες πιστώσεις. Η Fed αναγκαζόταν να διασώζει τον έναν μετά τον άλλον. Μέσα σε αυτό το κλίμα πραγματοποιήθηκε η ετήσια συνάντηση του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου (ΔΝΤ) στην Ουάσιγκτον, η οποία άρχισε στις 11 Οκτωβρίου και αποφασίστηκε ότι δεν θα επιτραπεί άλλη κατάρρευση κανενός άλλου μεγάλου χρηματοπιστωτικού ομίλου της Ευρώπης. Τα μέλη όμως, δεν συμφώνησαν να εφαρμόσουν αυτήν την ιδέα σε ευρωπαϊκό επίπεδο, και έτσι κάθε χώρα προώθησε τις δικές τις ρυθμίσεις.

Αυτές οι ρυθμίσεις είχαν μια ανεπιθύμητη παρενέργεια: Η πίεση στις χώρες που δεν μπορούσαν κατά τον ίδιο τρόπο να εγγυηθούν πιστώσεις για τα χρηματοπιστωτικά τους ιδρύματα, αυξήθηκε. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Ισλανδία, η οποία βρισκόταν ήδη στα πρόθυρα της κατάρρευσης. Επίσης, η μεγαλύτερη τράπεζα της

---

<sup>2</sup> Krugman P. (2009), Η Κρίση του 2008, Εκδόσεις Καστανιώτη

Ουγγαρίας υπέστη τις επιπτώσεις των ομαδικών ρευστοποιήσεων, ενώ τα νομίσματα και οι αγορές κρατικών ομολόγων της Ουγγαρίας και χωρών της Ανατολικής Ευρώπης σημείωσαν σημαντική εξασθένηση. Το ίδιο συνέβη στη Βραζιλία, στο Μεξικό, στις ασιατικές «τίγρεις» και σε μικρότερο βαθμό στην Τουρκία, στη Νότια Αφρική, στην Κίνα, στην Ινδία, στην Αυστραλία και στη Νέα Ζηλανδία. Το ευρώ υποχώρησε, το γεν εκτινάχθηκε και το δολάριο ενισχύθηκε. Την αστάθεια των ισοτιμιών στις περιφερειακές χώρες εκμεταλλεύθηκαν μεγάλοι εξαγωγείς για παράδειγμα στη Βραζιλία, οι οποίοι κερδοσκοπούσαν συνεχώς εις βάρος του εθνικού τους νομίσματος το οποίο ανέκαμπτε και έτσι χρεοκόπησαν, δίνοντας έναυσμα για μία μικρής διάστασης οικονομική κρίση<sup>3</sup>.

Το σύνολο των επενδυτικών και διορθωτικών κινήσεων, είχαν τεράστιες επιπτώσεις στη συμπεριφορά των καταναλωτών, των επιχειρήσεων και των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων παγκοσμίως. Το χρηματοπιστωτικό σύστημα βρισκόταν σε κρίση από τον Αύγουστο του 2007, αλλά η πλειοψηφία του κόσμου δεν το είχε αντιληφθεί και, παρά τις εξαιρέσεις, οι περισσότεροι συνέχιζαν να λειτουργούν όπως συνήθως. Αυτό άλλαξε τις εβδομάδες που ακολούθησαν την 15η Σεπτεμβρίου του 2008. Η παγκόσμια οικονομία μπήκε σε βαθιά κρίση, γεγονός που αποδείχθηκε και από τις στατιστικές του Οκτωβρίου και του Νοεμβρίου. Αναλυτικότερα, τα συνταξιοδοτικά ταμεία, τα ταμεία των πανεπιστημίων που διαχειρίζονται τις χορηγίες και τα φιλανθρωπικά ιδρύματα έχασαν από 20% ως και 40% των περιουσιακών τους στοιχείων μέσα σε δύο. Συνεπώς, η αυτοτροφοδοτούμενη παραδοχή ότι έχουμε να κάνουμε με μια μακρά και βαθιά κρίση, η οποία πιθανώς να οδηγούσε σε ύφεση, γενικεύθηκε.

Η Κεντρική Τράπεζα των ΗΠΑ (Fed) αντέδρασε δυναμικά και ανακουφιστικά στην κρίση, μειώνοντας το βασικό επιτόκιο σχεδόν ως το μηδέν τον Δεκέμβριο και έδωσε έμφαση στην ποσότητα. Η κυβέρνηση Ομπάμα, το 2008-2009 ετοιμάζει διετές πακέτο για την τόνωση της οικονομίας, ύψους 800 δισ. δολαρίων, και άλλα δραστικά μέτρα.

---

<sup>3</sup> Robinson J. (2009), Bankruptcy of Our Nation, New Leaf Publishing Group

Αντιθέτως, η διεθνής αντίδραση στην κρίση δεν ήταν τόσο εντυπωσιακή. Το ΔΝΤ εγκαινίασε μια νέα υπηρεσία, η οποία επιτρέπει στις περιφερειακές χώρες που βρίσκονται σε γενικά καλή οικονομική κατάσταση να έχουν τη δυνατότητα να δανειστούν έως και πέντε φορές πάνω από το προκαθορισμένο ποσό χωρίς κανέναν όρο. Αλλά τα ποσά είναι μικρά και η πιθανότητα του στιγματισμού δεν παύει να υφίσταται. Συνεπώς, η υπηρεσία δεν χρησιμοποιείται από κανέναν. Η Fed άνοιξε διαύλους οικονομικής συνεργασίας με το Μεξικό, τη Βραζιλία, την Κορέα και τη Σιγκαπούρη. Αλλά ο πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) Ζαν-Κλοντ Τρισέ προειδοποίησε για τους κινδύνους μιας ανεύθυνης δημοσιονομικής διαχείρισης, ενώ η Γερμανία αντιτίθεται στην υπερβολική έκδοση νέων τραπεζογραμματίων, η οποία εμπεριέχει τον κίνδυνο πληθωριστικών πιέσεων στα ασθενή νομίσματα, στο μέλλον. Οι αποκλίνουσες αντιλήψεις καθιστούν ιδιαίτερα δύσκολη την συντονισμένη δράση σε διεθνές επίπεδο. Ενδέχεται παράλληλα να θέσουν σε κίνδυνο την ενότητα του ευρώ και να προκαλέσουν αναταραχή στις ισοτιμίες των νομισμάτων.

Όπως σχολιάζει ο Soros G. (2009)<sup>4</sup> η χρεοκοπία της Lehman Brothers είναι συγκρίσιμη με τις καταρρεύσεις τραπεζών τη δεκαετία του 1930 και η ευθύνη βαραίνει κυρίως τις χρηματοπιστωτικές Αρχές, ιδίως το υπουργείο Οικονομικών και τη Fed, που υποστηρίζουν αδικαιολόγητα, ότι δεν είχαν τη δικαιοδοσία να παρέμβουν. Σε περίπτωση επείγουσας ανάγκης μπορούσαν, και έπρεπε, να αποτρέψουν την κατάρρευση του συστήματος, όπως έκαναν και σε άλλες περιπτώσεις. Η πραγματικότητα είναι ότι επέτρεψαν να συμβεί αυτό που συνέβη.

Το οικονομικό κραχ στην ουσία ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2007 όταν οι επενδυτές έχασαν την εμπιστοσύνη τους στην αξία των υποθηκευμένων δανείων στην Αμερική και αυτή η στάση οδήγησε σε μία κρίση ρευστότητας και αυτή με τη σειρά της σε μία αξιολογή εισροή κεφαλαίων στις χρηματοπιστωτικές αγορές από την Ομοσπονδιακή Τράπεζα της Αμερικής, της Τράπεζας της Αγγλίας και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα. Το Σεπτέμβριο του 2009, η κρίση εξαπλώθηκε σε όλες τις χρηματιστηριακές αγορές

---

<sup>4</sup> Soros G, (2009), Reflections on the Crash of 2008 and What it Means, public affairs, united states, library of congress

παγκοσμίως, όπως επίσης και σε ένα μεγάλο αριθμό τραπεζών, δανειστών ενυπόθηκων δανείων και ασφαλιστικών εταιριών.

Σύμφωνα με τον Crescenzi (2008)<sup>5</sup>, η κρίση δεν προκλήθηκε αποκλειστικά από την κατάρρευση της αγοράς στέγης, αφού το χρηματοπιστωτικό σύστημα ήταν ήδη ελαττωματικό λόγω των μοχλευμένων χρηματοπιστωτικών συμβάσεων και πράξεων στα πλαίσια μιας ευρύτερης αμερικάνικης νομισματικής πολιτικής.

Το 2008, οι διαδοχικές πτωχεύσεις τραπεζικών και ασφαλιστικών εταιριών σήμανε την αρχή της οικονομικής κρίσης που πάγωσε την κινητικότητα των παγκόσμιων πιστωτικών αγορών με αποτέλεσμα η κυβερνητική παρέμβαση να χρήζει απαραίτητη. Κάποια χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι τα εξής. Η Lehman Brothers κήρυξε πτώχευση μη μπορώντας να βρει αγοραστή, η Bank of America συμφώνησε να αγοράσει τη Merrill Lynch και η American International Group σώθηκε χάρη στην εισφορά κεφαλαίου \$ 85 δισεκατομμύρια από την ομοσπονδιακή κυβέρνηση. Αμέσως μετά, η JP Morgan Chase συμφώνησε να αγοράσει τα στοιχεία ενεργητικού της Washington Mutual. Είναι επίσης αξιοσημείωτο το γεγονός ότι οι πολλές πτωχεύσεις των επιχειρήσεων έχουν κάνει και τις τράπεζες πιο διστακτικές στο δανεισμό.

Οι ρίζες της κρίσης βρίσκονται επίσης και στην κρίση του ενυπόθηκου δανεισμού και την αγορά ακινήτων. Οι τιμές των ακινήτων αυξανόταν συνεχώς και τα κτηματομεσιτικά δάνεια είχαν εξαπλωθεί σε όλο το χρηματοπιστωτικό σύστημα με τη μορφή CDOs (Credit Default Options) και άλλων σύνθετων παραγώγων, προκειμένου να γίνει διασπορά του κινδύνου. Ωστόσο, όταν οι αξίες των ακινήτων σταθεροποιήθηκαν και οι ιδιοκτήτες δεν μπορούσαν να είναι ενήμεροι στις πληρωμές τους, οι τράπεζες αναγκάστηκαν να αναγνωρίσουν τεράστια ποσά ανείσπρακτων οφειλών. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να κατασχέσουν τα περιουσιακά στοιχεία των επιχειρήσεων, τα οποία είχαν χάσει μεγάλο μέρος της αξίας τους, για να προσπαθήσουν να εξασφαλίσουν την αποπληρωμή δανείων. Έτσι

---

<sup>5</sup> Crescenzi A. (2008). Investing From The Top Down: A Macro Approach To Capital Markets”, Mc Graw Hill Professional

μην έχοντας υψηλή ρευστότητα οι τράπεζες, η πιστωτική τους ικανότητα μειώθηκε αισθητά.

Επίσης, σημαντικό ρόλο στη δημιουργία της κρίσης έπαιξαν οι φθηνές πιστώσεις που βοηθούσαν τους επενδυτές να αγοράζουν σπίτια και να κερδοσκοπούν, αφού με τις φθηνές πιστώσεις δημιουργούταν περισσότερο χρήμα στο σύστημα και οι καταναλωτές ήταν διατεθειμένοι να τα δαπανήσουν. Δυστυχώς, ο κόσμος ήθελε να αγοράσει τα ακίνητα, το οποίο ήταν το στοιχείο που προκάλεσε την αύξηση της ζήτησης και κατ' επέκταση του πληθωρισμού. Το μετοχικό κεφάλαιο εταιριών που ήταν μοχλευμένες με τεράστια ποσά χρέους, ήταν αρκετό για την εξαγορά εταιρειών και δημιούργησε δισεκατομμύρια δολάρια τα οποία δεν είχαν καμία αξία.

Ακόμη, όπως δηλώνει ο Crescenzi (2008)<sup>6</sup>, ένας παράγοντας που έπαιξε σημαντικό ρόλο στο ξέσπασμα της οικονομικής κρίσης ήταν η απληστία των ανθρώπων καθώς η αμερικανική οικονομία είναι βασισμένη εξολοκλήρου στην πίστωση και η κατεύθυνση των πιστώσεων ήταν ανεξέλεγκτη την τελευταία δεκαετία. Πιο συγκεκριμένα, πολλοί μεσίτες στεγαστικών δανείων καθόριζαν ποιος θα πάρει δάνεια ενεργώντας σα μεσάζοντες, και έπειτα μεταβίβαζαν την ευθύνη για τα δάνεια αυτά σε άλλους με την μορφή ενυπόθηκων τίτλων που στηριζόταν σε πάγιο εξοπλισμό κυρίως και γενικά στοιχεία του ενεργητικού.

Η συνέχεια μετά είναι γνωστή καθώς αυτά τα δάνεια που χαρακτηριζόταν ως ωρολογιακές βόμβες κάποια στιγμή έσκασαν και η αγορά κατέρρευσε. Εκείνη τη στιγμή οι Τράπεζες ήταν αδύνατο να διορθώσουν την κατάσταση, έχοντας παραπάνω απαιτήσεις για τη χορήγηση δανείου, έχασαν και αυτές τεράστια κεφάλαια, και άλλες συγχωνεύθηκαν και άλλες κρατικοποιήθηκαν.

Από τα παραπάνω γίνεται εύκολα αντιληπτό πως η πίστωση μπορεί να λειτουργήσει σαν εφόδιο για την ανάπτυξη μίας οικονομίας, καθώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την έναρξη ή επέκταση μιας επιχείρησης, οι οποίες θα δημιουργήσουν και νέες θέσεις εργασίας ή για την αγορά παγίων μεγάλης αξίας. Δυστυχώς όμως, αυτό το

---

<sup>6</sup> Crescenzi A. (2008). Investing From The Top Down: A Macro Approach To Capital Markets”, Mc Graw Hill Professional



εργαλείο αν χρησιμοποιηθεί αλόγιστα και κερδοσκοπικά μπορεί να φέρει και την καταστροφή της παγκόσμιας οικονομίας όπως συνέβη και με την περίπτωση των στεγαστικών δανείων της Αμερικής.

Τέλος, θα μπορούσε να ειπωθεί πως η παγκόσμια οικονομία βρέθηκε αντιμέτωπη με την χειρότερη κρίση μετά την Μεγάλη Ύφεση του 1929, καθώς η μείωση των πιστώσεων οδήγησε τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά σε περιορισμό της καταναλωτικής τους δραστηριότητας, γεγονός που οδήγησε σε απολύσεις προσωπικού και αύξησης της ανεργίας, το οποίο με την σειρά του σημαίνει μειωμένη παραγωγή, χαμηλότεροι μισθοί και επιμήκυνση της ύφεσης.

Η οικονομική κρίση που εκδηλώθηκε το 2007 και η οποία προκλήθηκε λόγω της μεγάλης αύξησης των καθυστερήσεων των ενυπόθηκων δανείων στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, είχε σημαντικές συνέπειες στις τράπεζες και τις χρηματοπιστωτικές αγορές σε όλο τον κόσμο. Κυρίως όμως, λόγω της εκδήλωσης της κρίσης, τυχόν αδυναμίες του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος φανερώθηκαν<sup>7</sup>.

Ένα μεγάλο ποσοστό των ενυπόθηκων δανείων που εκδιδόταν τα τελευταία χρόνια στις Ηνωμένες πολιτείες στους δανειολήπτες χαμηλότερου επιπέδου, ήταν δάνεια με μεταβαλλόμενα επιτόκια. Όταν το 2006 με 2007, οι τιμές των κατοικιών στις Ηνωμένες Πολιτείες άρχισαν να υποχωρούν, η αναχρηματοδότηση έγινε πιο δύσκολη και το μεταβαλλόμενο επιτόκιο των στεγαστικών δανείων επανήλθε σε πολύ ψηλότερα ποσοστά.

Οι τίτλοι που υποστηρίζονταν από κατώτερας ποιότητας στεγαστικά δάνεια έχασαν την αξία που είχαν προκαλώντας σημαντική μείωση του κεφαλαίου στις τράπεζες. Η κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών βλέποντας το πρόβλημα που προέκυψε παραχώρησε επιχορήγηση στις επιχειρήσεις και σε ενίσχυση της πίστωσης. Η οικονομική κρίση, μέσω του Χρηματιστηρίου προκάλεσε μεγάλες απώλειες στις τράπεζες της Αμερικής.

---

<sup>7</sup> Robinson J, (2009). Bankruptcy of Our Nation, New Leaf Publishing Group.

Η προσαύξηση των ζημιών που προκλήθηκαν από τα ενυπόθηκα χρεόγραφα, επηρέασε και άλλα σύνθετα χρεόγραφα αυξάνοντας την κρίση παγκοσμίως. Τράπεζες στη Νέα Υόρκη, Λονδίνο και Ζυρίχη προσπαθούν να μην εκθέτονται κατά το μέγιστο δυνατόν στις κινητές αξίες, όμως το κλίμα της αβεβαιότητας που κυριαρχεί στην αγορά που γίνονται οι τραπεζικές συναλλαγές, έχει αποτρέψει τους αγοραστές να προβούν σε επενδύσεις. Το πρόβλημα της εξάπλωσης των επισφαλών δανείων στις τράπεζες έχει μεταφερθεί πλέον στις πιστωτικές αγορές δημιουργώντας έναν φαύλο κύκλο<sup>8</sup>

Η πιστωτική συμπίεση ξεκίνησε από μια απότομη αύξηση των επισφαλών δανείων με υποθήκη, δηλαδή των στεγαστικών δανείων σε Αμερικάνους με κακή πίστη, λόγω ότι οι τράπεζες είχαν μεταπουλήσει αυτά τα δάνεια σε άλλους φορείς. Όμως η κατάσταση οξύνθηκε όταν η αμερικάνικη επενδυτική τράπεζα Bear Stearns ανακοίνωσε ότι έχει πάρει δάνειο από την Federal Bank of New York με την βοήθεια της JP Morgan Chase. Ο διευθύνων σύμβουλος της επιχείρησης δήλωσε ότι η οικονομική ρευστότητα της τράπεζας επιδεινώθηκε μόλις σε μια ημέρα στην προσπάθεια τους να περιορίσουν τις απώλειες συνδεδεμένες με τους τίτλους που αποκτώνται με υποθήκη.

Οι πρώτες συνέπειες την κρίσης στην πιστωτική αγορά εμφανίστηκαν στα μέσα του 2007 όταν οι χρηματοδοτικές εταιρείες αποφάσισαν ότι θα πρέπει να μειώσουν την αξία των χαρτοφυλακίων σε υποθηκευμένα δάνεια στις Ηνωμένες Πολιτείες λόγω της πτώσης στην αγορά κατοικίας. Οι μείωση της αξίας των χαρτοφυλακίων οδήγησε στον περιορισμό του δανεισμού από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Αμερική και το χρέος που υπήρχε μετατράπηκε σε τοξικά χρεόγραφα και συνεπώς σε ακόμα μεγαλύτερη μείωση δανεισμού.

Η συμπίεση της ρευστότητας όμως ενισχύθηκε στους επόμενους μήνες καθώς οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού μετοχικού κεφαλαίου και των αμοιβαίων κεφαλαίων

---

<sup>8</sup> Robinson J. (2009), Bankruptcy of Our Nation, New Leaf Publishing Group.

υψηλού κινδύνου, προσπάθησαν να πουλήσουν τις επενδύσεις τους σε νέους αγοραστές<sup>9</sup>

Επιπλέον, μια μεγάλη αμερικάνικη εταιρεία επενδύσεων με καθυστερημένα δάνεια που έφταναν τα 17 δισεκατομμύρια δολάρια και με την διαχείριση πολλών αμοιβαίων κεφαλαίων υψηλού κινδύνου, χρεοκόπησε. Η κυβέρνηση της Αμερικής και η Ομοσπονδιακή τράπεζα των Ηνωμένων Πολιτειών με την υποστήριξη διαφόρων μέτρων και της μείωσης των επιτοκίων, προσπάθησαν να σταθεροποιήσουν την οικονομική αποσταθεροποίηση αλλά δεν τα κατάφεραν.

Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς (SEC) ζήτησε από τις τράπεζες και τους οίκους αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των επιχειρήσεων και των ενυπόθηκων δανείων να αναθεωρήσουν τις πρακτικές τους. Η επιτροπή ενέκρινε μια σειρά συστάσεων και την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στις χρηματοοικονομικές αγορές της Αμερικής. Η επιδείνωση της πιστωτικής αναταραχής κατέστησε δυσκολότερο για τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες εξίσου να λάβουν δάνεια ενώ πολλά δημόσια έργα κινδύνευσαν. Στην περίπτωση που η Αμερική δεν μπορεί να πουλήσει τα δημόσια ομόλογα σε επενδυτές, τα σχέδια για την κατασκευή άλλων δημόσιων έργων πρέπει να αναβληθούν. Η πολιτεία του Michigan, αποφάσισε να αναστείλει το πρόγραμμα φοιτητικών δανείων που παρείχαν ως αποτέλεσμα της εξάρθρωσης των κεφαλαιαγορών.

Οικονομολόγοι και διαχειριστές κεφαλαίων χαρακτήρισαν την κλιμάκωση της πιστωτικής κρίσης ως την χειρότερη των τελευταίων χρόνων ικανή να οδηγήσει σε οικονομική ύφεση. Επιπλέον, διάφοροι αναλυτές υποστηρίζουν ότι η οικονομία των Ηνωμένων Πολιτειών είναι πιθανό να ανακάμψει μετά το πρώτο τρίμηνο του πακέτου ενίσχυσης πολλών δισεκατομμυρίων δολαρίων της κυβέρνησης αλλά προτρέπουν τους καταναλωτές να αποφεύγουν τυχόν δαπάνες λόγω ότι είναι πιθανό η αγορά να παραμείνει για περισσότερο καιρό στην κατάσταση αυτή.

Ο αμερικάνικος πιστωτικός κλάδος εμφανίζει πολλά σημάδια κινδύνου από την πιστωτική αυτή κρίση που ως αποτέλεσμα έχει πολλές παγκόσμιες

---

<sup>9</sup> Robinson J. (2009), Bankruptcy of Our Nation, New Leaf Publishing Group.

χρηματοπιστωτικές αγορές να πλήττονται εξίσου. Ηγετικές λογιστικές εταιρείες είχαν μεγάλες απώλειες κατά την πώληση των ενυπόθηκων χρεογράφων και πολλές από αυτές σταμάτησαν να δραστηριοποιούνται σε νέα δάνεια. Η υποβολή των εκθέσεων κάθε τρεις μήνες παρουσίαζαν απώλειες δισεκατομμυρίων δολαρίων, καθιστώντας της οικονομική αυτή διαταραχή ως μία από τις πιο σοβαρές τα τελευταία χρόνια<sup>10</sup>.

Η Federal Reserve προσπάθησε να ενισχύσει την αγορά ρίχνοντας 10 δισεκατομμύρια δολάρια στο τραπεζικό σύστημα μειώνοντας τις απώλειες των χρηματιστηριακών αγορών για κάποιο χρονικό διάστημα.

Ο οργανισμός διαβάθμισης της πιστοληπτικής ικανότητας Standard & Poor προέβλεψε επιδείνωση για τις επενδυτικές τράπεζες οι οποίες μπορεί να δουν το κέρδος τους να μειώνεται κατακόρυφα. Επίσης, σε μια έρευνα της Standard & Poor αναφέρθηκε ότι τα κέρδη της Wall Street θα είναι χειρότερα κι από τα αντίστοιχα που είχαν προκληθεί από την οικονομική κρίση της Ασίας και του νομίσματος της Ρωσίας. Ο κοινός παρονομαστής και στις δύο αυτές περιπτώσεις είναι ότι η πηγή του προβλήματος μεταφέρθηκε στις χώρες με την πιο ανεπτυγμένη οικονομία.

Η δύναμη των αμοιβαίων κεφαλαίων υψηλού κινδύνου στις παγκόσμιες αγορές εξετάστηκε σε μια μελέτη η οποία έδειξε ότι τα αμοιβαία κεφάλαια υψηλού κινδύνου είναι υπεύθυνα για το 30 τοις εκατό των εμπορικών συναλλαγών στην Αμερική ενώ τα αμοιβαία κεφάλαια σταθερού εισοδήματος δεν είναι πλέον σημαντικό στοιχείο της αγοράς.

Οι επιδράσεις του χρηματοοικονομικού κραχ έγιναν κάτι παραπάνω από αισθητές στην Ελλάδα. Στη χώρα μας η κρίση ήρθε λόγω καθυστερημένα συγκριτικά με τις ΗΠΑ ή την Μεγάλη Βρετανία, αφού ήρθε το 2008 σε αντίθεση με τις άλλες χώρες που ξεκίνησε από το β' εξάμηνο του 2006. Ακόμη, η κρίση ήλθε στην Ελλάδα μέσω Γερμανίας, η οποία είναι η μεγαλύτερη αγορά των ελληνικών προϊόντων των Βαλκανίων, πολλών χωρών της Ενωμένης Ευρώπης και της Ελληνικής Ναυτιλίας. Το δημοσιονομικό έλλειμμα και το χρέος της χώρας αυξάνονται συνεχώς και με

---

<sup>10</sup> Robinson J. (2009). Bankruptcy of Our Nation, New Leaf Publishing Group.

ανησυχητικούς ρυθμούς. Μια από τις σημαντικότερες συνέπειες της κρίσης της οικονομίας είναι η αύξηση της ανεργίας, η οποία έχει φτάσει σε διψήφιο αριθμό ενώ ανάμεσα στους νέους το ποσοστό των ανέργων αγγίζει το 62,5%. Στοιχεία των τελευταίων μηνών δείχνουν την ύπαρξη μιας διαρθρωτικής αδυναμίας της ελληνικής οικονομίας να δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας εντείνοντας την ανησυχία για το φαινόμενο<sup>11</sup>.

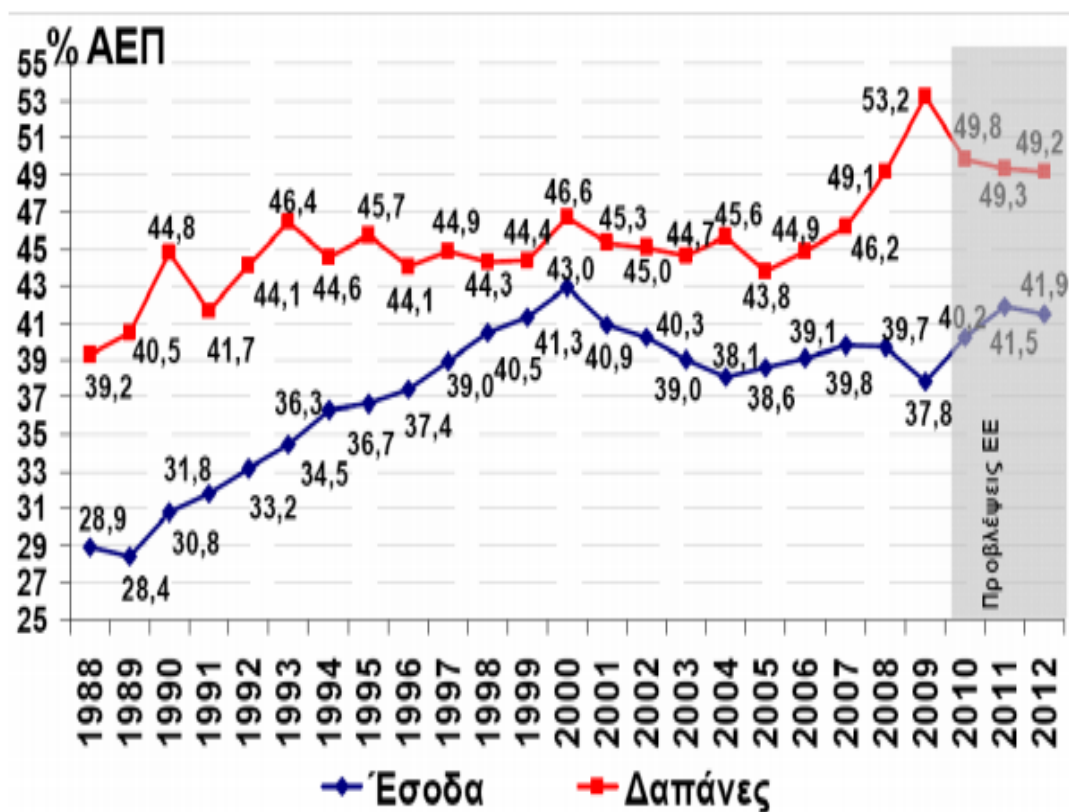
Επίσης, σύμφωνα με στοιχεία της Στατιστικής Υπηρεσίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Στατιστική Υπηρεσία, Βιομηχανία, Δείκτης Βιομηχανικής Παραγωγής, 2012), σχετικά με την πορεία της ελληνικής βιομηχανίας, δεν είναι μόνο η μείωση του τζίρου κατά 26,8% που προκαλεί έντονη ανησυχία, αλλά και ο δείκτης των νέων παραγγελιών. Ο δείκτης αυτός μειώθηκε κατά 36% και προοικονομεί τον βαθμό απασχόλησης του παραγωγικού δυναμικού, που προβλέπεται δυσοίωνος για τα επόμενα έτη. Σύμφωνα με τη μηνιαία έρευνα εργατικού δυναμικού της ΕΣΥΕ (Έρευνα Εργατικού Δυναμικού, 2011) προκύπτει ότι η συνολική απασχόληση το 2011 μειώθηκε κατά -1,3% σε ετήσια βάση τον περασμένο Μάιο του 2010. Ακολουθώντας ανοδική πορεία η ανεργία εκτοξεύθηκε στο 8,5% του εργατικού δυναμικού, με τους ανέργους να αυξάνονται στις 420 χιλιάδες έναντι των 324 χιλιάδων που ήταν έναν ακριβώς χρόνο πριν. Τέλος, οι ακάλυπτες επιταγές και οι απλήρωτες συναλλαγματικές ξεπέρασαν τα δύο δισεκατομμύρια ευρώ από την αρχή του έτους 2012. Πρόκειται για μία απειλή που κρέμεται πάνω από ολόκληρη την οικονομία της Ελλάδας, αφού όλη η αγορά είναι κτισμένη πάνω σε μεταχρονολογημένες επιταγές, οι οποίες λόγω της ύφεσης λειτουργούν ως αντίστροφη πυραμίδα. Αναλυτικότερα, δεν απειλούν μόνον τον εκδότη, ο οποίος σε περίπτωση μη κάλυψής τους είναι ούτως ή άλλως χαμένος, αλλά επίσης και επιχειρήσεις ή ιδιώτες που έχουν το δικαίωμα να πληρωθούν από τις συγκεκριμένες επιταγές. Αυτή η εξέλιξη ήταν αναμενόμενη ήδη από τότε που εμφανίστηκαν τα πρώτα σημάδια της κρίσης στην Ελλάδα, καθώς τα νούμερα έδειχναν αύξηση των ακάλυπτων επιταγών.

---

<sup>11</sup> Krugman P.(2009). Η Κρίση Του 2008, Εκδόσεις Καστανιώτη, Αθήνα

Στα πλαίσια της κακοδιαχείρισης των δανείων, το μεγαλύτερο μέρος των χρημάτων δαπανήθηκε για την αύξηση της μισθοδοσίας στον δημόσιο τομέα, δηλ. περισσότεροι δημόσιοι υπάλληλοι και υψηλότεροι μισθοί, καθώς και για την αύξηση των συνταξιοδοτικών δαπανών, δηλ. περισσότεροι συνταξιούχοι και υψηλότερες συντάξεις. Συνεπώς, ενώ τα στατιστικά στοιχεία έδειχναν αύξηση της κατανάλωσης, αυτή οφειλόταν στο γεγονός ότι οι παραλήπτες του κρατικού χρήματος αύξησαν την κατανάλωσή τους, λόγω των υψηλότερων εισοδημάτων τους, με αποτέλεσμα να μειωθούν και οι κρατικές επενδύσεις. Σημειωτέον ότι οι αυξήσεις των εισοδημάτων γινόταν χάρη στον εξωτερικό δανεισμό της κυβέρνησης. Τα έξοδα της κυβέρνησης αποτυπώνονται στο διάγραμμα 1.

Διάγραμμα 1: Έσοδα – Έξοδα Γενικής Κυβέρνησης (Ελλάδα, %ΑΕΠ)



Πηγή: European Commission

Αν συγκρίνουμε τα έσοδα με τα έξοδα της Γενικής Κυβέρνησης θα διαπιστώσουμε ότι τα έξοδα είναι πολύ περισσότερα και κάποιες φορές ίσως και διπλάσια από τα έσοδα. Στο συγκεκριμένο διάγραμμα παρατηρούμε ότι κάθε χρόνο το έλλειμμα είναι

μεγαλύτερο του 3% του ΑΕΠ. Ακόμη, η δημοσιονομική κατάσταση της χώρας επιδεινώθηκε κυρίως τα έτη 2008 και το 2009, με τις δαπάνες να εκτοξεύονται στο 49,1% και 53,2% αντίστοιχα.

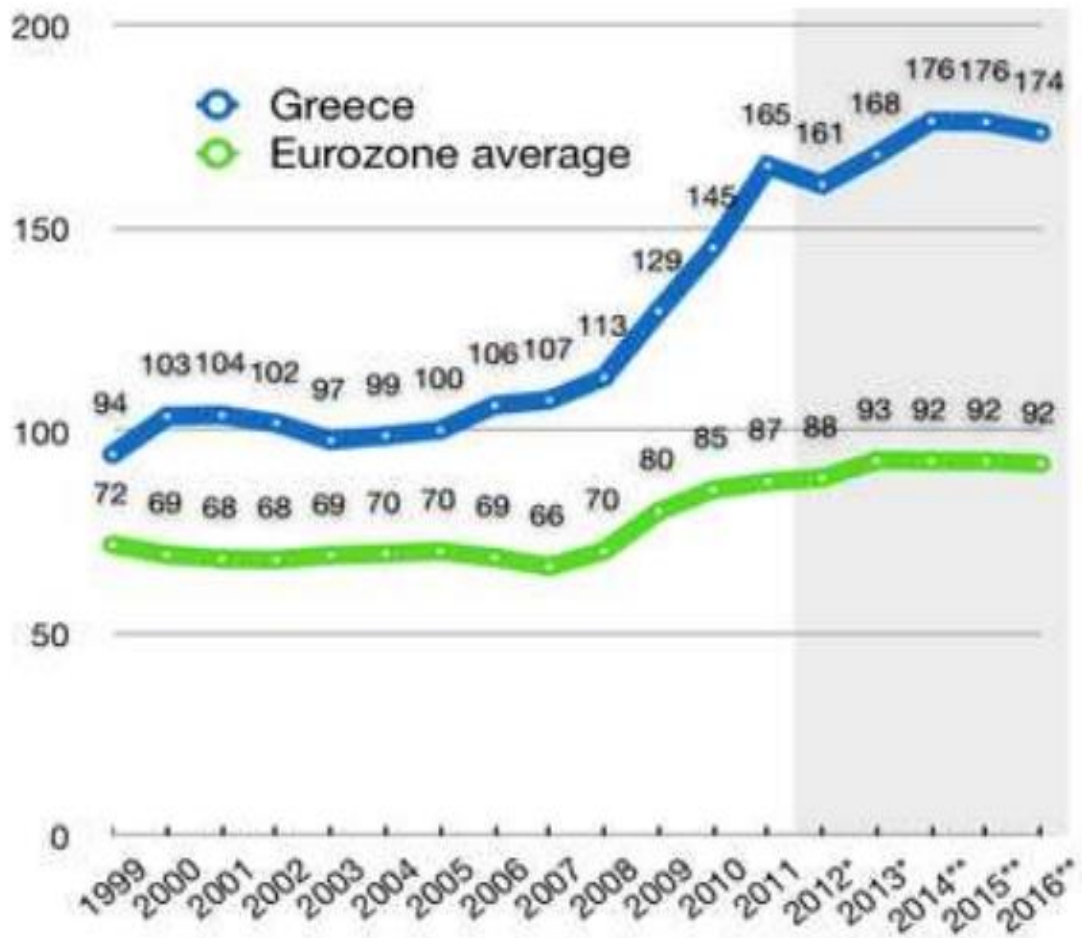
Η κυβέρνηση δανειζόταν επίσης εκδίδοντας ομόλογα, ενώ οι Έλληνες πολίτες διαμοίραζαν τις αποταμιεύσεις τους μεταξύ ομολόγων που εκδίδονταν από την κυβέρνηση και ομολόγων ιδιωτικών επιχειρήσεων. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα την μείωση των διαθέσιμων αποταμιεύσεων για τη χρηματοδότηση παραγωγικών επενδύσεων από ιδιωτικές επιχειρήσεις<sup>12</sup>.

Στην περίπτωση της Ελλάδας, ο ιδιωτικός τομέας δεν δανείστηκε από το εξωτερικό, που σημαίνει ότι οι αποταμιεύσεις των Ελλήνων ήταν αρκετές για να καλύψουν τα δάνεια προς τον ιδιωτικό τομέα. Από την άλλη όμως, ο εξωτερικός δανεισμός πραγματοποιούνταν από την κυβέρνηση, αφού το εξωτερικό δημόσιο χρέος της κυβέρνησης, ανήλθε στο 89% του ΑΕΠ το 2009 ή στο 79% του συνολικού δημοσίου χρέους. Έτσι, το εξωτερικό χρέος της χώρας στην ουσία ισούται με το εξωτερικό δημόσιο χρέος. Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζεται η ραγδαία αύξηση του δημοσίου χρέους της χώρας κατά την διάρκεια των ετών 1999 – 2010, όπου παρατηρούμε ότι το δημόσιο χρέος της Ελλάδας έχει σχεδόν διπλασιαστεί κατά την διάρκεια των τελευταίων έντεκα ετών το χρέος της να έχει αναρριχηθεί σε πολύ ψηλά επίπεδα. Είναι εμφανές ότι θα είναι εξαιρετικά δύσκολο να ελεγχθεί και να μετριαστεί μια τέτοια ραγδαία αύξηση όπου το χρέος θα ρυθμιστεί σε ένα βιώσιμο επίπεδο.

---

<sup>12</sup> Διακόπουλος Χ., (2009), Η Διεθνής Οικονομική Κρίση, [online], διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: [http://pmeletios.com/ar\\_meletios/oikonomia/oikonomikh\\_krish.html](http://pmeletios.com/ar_meletios/oikonomia/oikonomikh_krish.html)

Διάγραμμα 2. Το δημόσιο χρέος της Ελλάδας και ο μέσος όρος της ευρωζώνης



Πηγή: Wikipedia «Ελληνική κρίση χρέους 2010-2012»

Είναι επίσης αξιοπρόσεκτο ότι ο εξωτερικός δανεισμός της Ελλάδας μειώθηκε και αυτό έγινε για τους ακόλουθους δύο λόγους. Πρώτον, οι επιδοτήσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση συρρικνώθηκαν, καθώς εντάχθηκαν σε αυτήν φτωχότερες χώρες από την Ελλάδα και οι πόροι ανακατανεμήθηκαν αναλόγως και δεύτερον, η Ελλάδα υποχρεώθηκε να πληρώνει μεγαλύτερους τόκους στο αυξημένο εξωτερικό χρέος της. Με άλλα λόγια, η Ελλάδα μεγάλωσε το χρέος της κατά τη δεκαετία του 2000 διότι συνέχισε να εισάγει ακόμη περισσότερο σε σύγκριση με τις εξαγωγές της, παρόλο που δεχόταν μικρότερες εισροές κεφαλαίου από την Ευρωπαϊκή Ένωση και παρόλο που ήταν ήδη χρεωμένη. Αυτό μπορεί πιθανόν να εξηγηθεί από το γεγονός ότι οι επενδύσεις αυξήθηκαν κατά τη δεκαετία του 2000, όταν διοργανώθηκαν και οι Ολυμπιακοί Αγώνες. Επίσης ένας ακόμα σημαντικός λόγος ήταν ότι οι Έλληνες πολίτες εξέφρασαν μικρότερη προθυμία αποταμίευσης κατά τη δεκαετία του 2000



καθώς τα επιτόκια ήταν χαμηλότερα και τα καταναλωτικά δάνεια των τραπεζών πιο άμεσα διαθέσιμα.

Δεν θα έπρεπε να παραληφθεί ότι σύμφωνα με τον καθηγητή κ. Διακόπουλο (2009)<sup>13</sup>, η διεθνής κρίση δεν ήλθε στη χώρα μας με την ένταση που είχε σε άλλες χώρες της Ευρώπης για τους παρακάτω λόγους. Αυτό απεικονίζεται και στις καταθέσεις των Ελλήνων στα εγχώρια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, οι οποίες δεν επηρεάστηκαν από την πτώχευση της Lehman Brothers (Διάγραμμα 3).

α) Οι ελληνικές τράπεζες δεν είχαν καμιά σχέση με επικίνδυνα στεγαστικά δάνεια και τα τοξικά ομόλογα.

β) οι ελληνικές εξαγωγές μεταξύ άλλων προϊόντων περιλαμβάνουν και μία μεγάλη γκάμα τροφίμων και φρούτων των οποίων η ζήτηση είναι ανελαστική, δηλαδή η ζήτηση μειώνεται λίγο με την κάμψη του εισοδήματος

γ) Συνεχίστηκε το χτίσιμο των περισσότερων υπό ανέγερση οικοδομών και μετά την άφιξη της κρίσεως και η αξία οικοπέδων κατοικιών δεν μειώνεται στη Ελλάδα σοβαρά όπως σε άλλες χώρες.

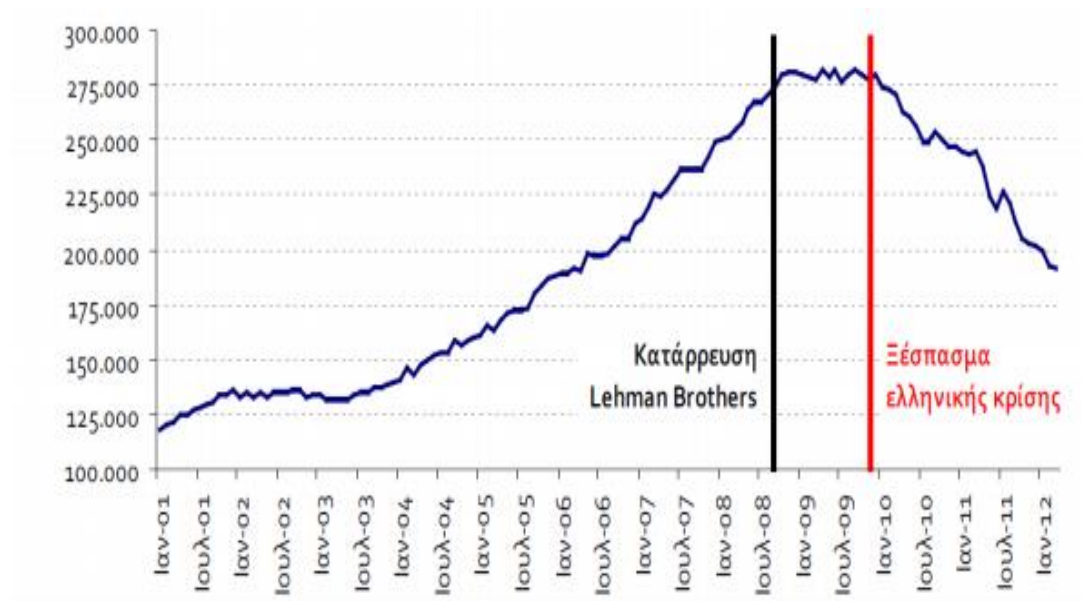
δ) Οι εξαγωγές της χώρας μας είναι περιορισμένες προς τις χώρες που η κρίση ήταν μεγάλη ( Η.Π.Α., Μ. Βρετανία, Ιρλανδία, Ισλανδία κ.λπ.).

ε) Μετά την μείωση του επιτοκίου υπό της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας σε 1,5% οι Ελληνικές τράπεζες πορίσθηκαν σοβαρά κεφάλαια και προσφέρουν στεγαστικά δάνεια με επιτόκιο 3,5-4%.

---

<sup>13</sup> Διακόπουλος Χ., (2009), Η Διεθνής Οικονομική Κρίση, [online], διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: [http://pmeletios.com/ar\\_meletios/oikonomia/oikonomikh\\_krish.html](http://pmeletios.com/ar_meletios/oikonomia/oikonomikh_krish.html)

Διάγραμμα 3: Καταθέσεις και γeros των τραπεζών (εκτός της Τράπεζας της Ελλάδος).



Πηγή : Eurobank EFG, 2012

## 1.2 Ο επιχειρηματίας και οι κίνδυνοι

Ο όρος επιχειρηματίας χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά από το Richard Cantillon<sup>14</sup> το 18<sup>ο</sup> αιώνα, ενώ ο Γάλλος οικονομολόγος J.B. Say<sup>15</sup> ήταν ένας από τους πρώτους συγγραφείς στις αρχές του 19<sup>ου</sup> αιώνα που προσδιόρισαν τον κεντρικό ρόλο του επιχειρηματία. Υπάρχουν τουλάχιστον τρεις διακριτές σχολές οικονομικής σκέψης, αναφορικά με το λειτούργημα του επιχειρηματία: Ο επιχειρηματικός ρόλος της ανάληψης κινδύνου στην παραγωγική διαδικασία, με την έννοια ότι ο επιχειρηματίας με αυτόν τον τρόπο αναλαμβάνει μη υπολογίσιμους κινδύνους για τους οποίους δεν υπάρχει σαφές προηγούμενο και οι οποίοι πηγάζουν από τις διακυμάνσεις της αγοράς.

<sup>14</sup> Cantillon, R., (1986). *Entrepreneur and economist*. Oxford: Oxford university press

<sup>15</sup> Koolman, G., (1971). *Say's conception of the role of entrepreneur*, London: economica JSTOR

- Η επιχειρηματική δραστηριότητα συνδέεται συνήθως με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών που προάγουν την ανάπτυξη, δίνοντας στον επιχειρηματία τα πλεονεκτήματα του καινοτόμου, ανοίγοντας νέους δρόμους και ενθαρρύνοντας τη διάχυσή τους σε όλη την οικονομία.
- Ο επιχειρηματίας επιτυγχάνει την ισορροπία των αγορών, επειδή κατανοεί καλύτερα από κάθε άλλο τις στρεβλώσεις των τιμών και τις ατέλειες των αγορών, αποκομίζοντας κάποιο κέρδος από την εκμετάλλευση αυτών των κενών της αγοράς.

Η επιχειρηματική δραστηριότητα, εξ ορισμού είναι μια δραστηριότητα, η οποία έχει ως τελικό σκοπό τη μεγιστοποίηση του κέρδους για τα άτομα ή τις ομάδες που την ασκούν. Έτσι, η ανταμοιβή του επιχειρηματία, δηλαδή το κέρδος είναι πάντα συνάρτηση του κινδύνου που αυτός είναι διατεθειμένος να αναλάβει. Ο κάθε επιχειρηματίας επιδιώκει την υλοποίηση καθορισμένων και συγκεκριμένων προσωπικών στόχων, που αφενός αποτελούν συνάρτηση της θέσης του από άποψη λειτουργικότητας και αφετέρου των καταστάσεων που υπάρχουν στο περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται. Από την άλλη, για να γίνει αυτό, υπάρχει πάντα η ανάγκη ύπαρξης ενός πλεονάσματος από τη δραστηριότητά του. Με αυτόν τον τρόπο η δραστηριότητά του γίνεται βιώσιμη. Όταν λοιπόν μιλάμε για βιώσιμες επιχειρήσεις, πρέπει να λαμβάνουμε υπόψη μας και αυτή τη διάσταση, η οποία σίγουρα μπερδεύει τον οικονομολόγο γιατί είναι δύσκολο να μετρηθεί με οικονομικούς όρους. Έτσι λοιπόν ο επιχειρηματίας και οι προσωπικοί του στόχοι, οι απόψεις, οι αντιλήψεις, οι αρχές, οι προσωπικοί περιορισμοί, οι αναστολές και οι φόβοι είναι αυτά που καθορίζουν και τους στόχους της επιχείρησης, άρα και το επίπεδο επιτυχίας της. Αυτή η επιτυχία τις περισσότερες φορές, εκφράζεται λανθασμένα με την ποσότητα χρήματος που μπορεί να συσσωρευτεί.

### 1.3 Η επιχειρηματικότητα και η έννοια του κινδύνου

Το σημείο της έναρξης για την επιχειρηματική ιδέα<sup>16</sup>, πολλές φορές βρίσκεται στο μυαλό του επιχειρηματία και όχι τόσο στην αγορά ή σε κάποιο εργαστήριο ή ακόμα περισσότερο, σε ένα επιχειρηματικό σχέδιο. Το μέγεθος της επιτυχίας του εξαρτάται από τον κίνδυνο που αυτός είναι διατεθειμένος να αναλάβει, ενώ αρκετές φορές το ύψος της όποιας επιτυχίας είναι ανάλογο με τις αποκλίσεις που αυτός αποκλειστικά είναι διατεθειμένος να κάνει σε αρχές και σε προσωπικές ή και κοινωνικές αναστολές. Ένα σημαντικό στοιχείο που αποκαλύπτεται από σχετικές μελέτες είναι η ελληνική πρωτιά στον κίνδυνο της αποτυχίας. Έτσι, παρόλη την αυτοπεποίθησή του σχετικά με τις επιχειρηματικές του ικανότητες, πράγμα που τον κατατάσσει στην πρώτη θέση ανάμεσα στους ευρωπαίους ο Έλληνας φαίνεται ότι φοβάται περισσότερο από οποιονδήποτε άλλο την αποτυχία, η οποία βεβαίως συνδέεται με την αβεβαιότητα, με αυτό που συνήθως αποκαλούμε κίνδυνο της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Με τον όρο κίνδυνος υποθέτουμε ότι αυτός που αποφασίζει, στην προκειμένη περίπτωση ο επιχειρηματίας, γνωρίζει από πριν τις πιθανότητες εμφάνισης των ανεπιθύμητων καταστάσεων της φύσης και μπορεί να προσδιορίσει το αποτέλεσμα μιας εναλλακτικής λύσης από αυτές που έχει στη διάθεσή του. Αυτές οι πιθανότητες είναι συνήθως αρκετές, όταν ο υπολογισμός αυτός βασίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια (αντικειμενικές πιθανότητες). Ενώ όταν ο υπολογισμός τους βασίζεται στην υποκειμενική κρίση, διαίσθηση και την εμπειρία αυτού που αποφασίζει τότε ονομάζονται υποκειμενικές πιθανότητες. Έτσι, ο κίνδυνος δεν είναι τίποτα άλλο παρά η πιθανότητα να μην εμφανιστεί η επιλογή που αυτός προκρίνει, αλλά κάποια άλλη με αποτέλεσμα να υπάρξουν δυσάρεστες επιπτώσεις στον επιχειρηματία. Κάτι τέτοιο οδηγεί στο συμπέρασμα ότι στην ουσία του, ο «επιχειρηματικός κίνδυνος» δεν είναι τίποτα άλλο παρά η διάθεση του κάθε ατόμου να εμπλακεί σε καταστάσεις που

---

<sup>16</sup>Koolman, G., (1971).*Say's conception of the role of entrepreneur*.London:economica  
JSTOR

κατά τη γνώμη του έχουν έναν αυξημένο βαθμό αποτυχίας και κατ' επέκταση η διάθεσή του να υποστεί τις συνέπειες.

Κίνδυνος<sup>17</sup> ως προς το αποτέλεσμα μιας συγκεκριμένης επιχείρησης εντοπίζεται, όταν το αποτέλεσμα αυτό δεν υφίσταται με την απόλυτη βεβαιότητα. Οι διευθυντές των επιχειρήσεων έχουν στη διάθεσή τους διαφορετικές πορείες δράσης για την πραγματοποίηση του σκοπού τους, καθεμιά από τις οποίες συνοδεύεται από ένα διαφορετικό ύψος κινδύνου για τη βέβαια εκπλήρωση. Ο κίνδυνος επομένως, συνδέεται με την ποικιλία των αναμενόμενων αποτελεσμάτων μιας δραστηριότητας. Όσο μικρότερα είναι τα αναμενόμενα αποτελέσματα, τόσο μικρότερο είναι και το ύψος του κινδύνου και αντίθετα.

Μπορούμε να ορίσουμε τον κίνδυνο ως την κατάσταση στην οποία κάθε εναλλακτική πορεία δράσης της επιχείρησης οδηγεί σε ένα σύνολο συγκεκριμένων αποτελεσμάτων, καθένα από τα οποία είναι με κάποια πιθανότητα γνωστό στο λήπτη της ενέργειας. Ο ορισμός αυτός είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με το ύψος του κινδύνου, με την πιθανότητα πραγματοποίησης μιας δράσης και ενός αποτελέσματος που μπορεί να ξέρει ο επιχειρηματίας.

Ένα βασικό αξίωμα της οικονομικής σκέψης είναι: ότι ο άνθρωπος είναι ον ορθολογικό. Επιλέγει εκείνη τη συμπεριφορά που μεγιστοποιεί τα οφέλη του, πάντα με πλήρη γνώση των αποτελεσμάτων της κάθε επιλογής του. Πάνω σε αυτή τη σκέψη έχουν δομηθεί όλες σχεδόν οι οικονομικές θεωρίες και ενδεχομένως, επειδή στην πραγματικότητα κάτι τέτοιο δεν ισχύει, όλα αυτά κάποια στιγμή καταρρέουν. Στην πραγματικότητα τα πράγματα είναι πιο περίπλοκα. Η επιλογή που προϋποθέτει πλήρη γνώση των αποτελεσμάτων, άρα και του μέλλοντος, είναι αδύνατη, γιατί όπως είναι προφανές είναι αδύνατον να υπάρξει η απόλυτη γνώση του μέλλοντος, κάτι για το οποίο άλλωστε έχουν χρησιμοποιηθεί οι πλέον απίθανες λύσεις. Σε αυτά τα πλαίσια, η αγωνία του επιχειρηματία δεν είναι καμία άλλη, παρά να μετατρέψει την αβεβαιότητα για το οικονομικό μέλλον της επιχείρησης του, σε προσαρμοζόμενες

---

<sup>17</sup> Πιπερόπουλος, Π., (2007), Επιχειρηματικότητα, καινοτομία και business clusters, Θεσσαλονίκη:εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας

πιθανότητες μέσα από μια συγκεκριμένη και μεθοδευμένη διαδικασία που στηρίζεται στη συλλογή, επεξεργασία πληροφοριών - δεδομένων και απαιτεί τη λήψη από μεριάς του συγκεκριμένων κάθε φορά αποφάσεων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>: ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

### 2.1 Το διαδίκτυο

Σε κάθε σπίτι πλέον υπάρχει ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής και συνήθως είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο. Αυτός ο υπολογιστής μπορεί να είναι του πατέρα ή της μητέρας που το χρησιμοποιεί για επαγγελματικούς λόγους αλλά μπορεί να είναι και του παιδιού που το χρειάζεται για εργασίες στο σχολείο ή στο πανεπιστήμιο. Αυτά είναι τα βασικά πλέον για το λόγο που χρησιμοποιούν καθημερινά οι άνθρωποι το διαδίκτυο. Σιγά, σιγά αρχίζουν πολλοί να κάνουν αγορές μέσω διαδικτύου αλλά και συναλλαγές. Σε άλλες χώρες χρησιμοποιούν πολύ περισσότερο την ηλεκτρονική τραπεζική σε σχέση με την Ελλάδα που κρατούν κάποιες επιφυλάξεις. Αυτές οι επιφυλάξεις συνήθως οφείλονται στην ασφάλεια που υπάρχει στο διαδίκτυο αλλά και στο ότι πραγματικά οι άνθρωποι δεν γνωρίζουν την ακριβή διαδικασία. Αυτή η διαδικασία αναλύεται σε αυτήν την μελέτη και η μέθοδος η οποία ακολουθήθηκε έγινε με στοιχεία από βιβλία που έχουν κοινό περιεχόμενο με τη μελέτη και από τις δημοσιευμένες σελίδες στο διαδίκτυο<sup>18</sup>.

Τη λέξη internet οι περισσότεροι από εμάς, ειδικοί ή όχι στους υπολογιστές, σίγουρα την έχουμε ακούσει. Κι αυτό συμβαίνει γιατί, σε κάθε γωνιά και άκρη του πλανήτη μας, έχει εξαπλωθεί και συνεχίζεται να διαδίδεται και να αυξάνεται με εκπληκτικούς ρυθμούς ανάπτυξης ένα δίκτυο H/Y το οποίο πολλοί θα χαρακτήριζαν ως το όγδοο θαύμα. Πρόκειται για το παγκόσμιο υπερδίκτυο internet, ένα νέο μέσο επικοινωνίας και πληροφόρησης πάρα πολύ χρήσιμο και ολοένα και πιο εύχρηστο. Πιο αναλυτικά σύμφωνα με το βιβλίο Ηλεκτρονικό εμπόριο «το διαδίκτυο είναι ένα παγκόσμιο δίκτυο, το οποίο αποτελείται από χιλιάδες μικρότερα δίκτυα υπολογιστών που είναι συνδεδεμένα μεταξύ τους με τηλεφωνικές γραμμές και υψηλής ταχύτητας ζεύξεις. Τα δίκτυα αυτά συνδέονται μεταξύ τους μέσω του τηλεφωνικού συστήματος. Τα δίκτυα που απαρτίζουν το Διαδίκτυο ανήκουν σε ιδιώτες, οργανισμούς (π.χ. πανεπιστήμια) και κυβερνήσεις. Το Διαδίκτυο αναπτύχθηκε από τον Αμερικανικό

---

<sup>18</sup> Πασχόπουλος Α., Σκαλτσάς Π., (2005), Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Κλειδάριθμος

στρατό το 1960 και στην συνέχεια το χρησιμοποίησαν για την ανταλλαγή πληροφοριών και πολλά πανεπιστημιακά ιδρύματα». Το 1990 αναπτύχθηκε ο Παγκόσμιος Ιστός (Word Wide Web ή απλά WWW) και το Διαδίκτυο άρχισε με γοργούς ρυθμούς να εξελίσσεται. Οι περισσότεροι Έλληνες χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να ενημερωθούν. Τα τελευταία χρόνια ένα μικρό ποσοστό το χρησιμοποιεί για αγορές και ένα άλλο για τραπεζικές συναλλαγές. Οι χρήστες του διαδικτύου είναι εξακόσια εκατομμύρια ανά τον κόσμο.

Στη σημερινή πραγματικότητα το διαδίκτυο εξελίσσεται με πολύ μεγάλη ταχύτητα, χωρίς αρχή και τέλος, και εισβάλλει σε χώρους όχι μόνο τεχνοκρατικούς αλλά και ευρύτερους. Όπως αναφέρει και ο Ευστάθιος Ζωγόπουλος στο βιβλίο ο Κόσμος της Πληροφορικής «οι πραγματικές διαστάσεις του δικτύου δεν μπορούν να καταγραφούν, καθώς αυτό γνωρίζει εκθετική αύξηση. Σημαντικό ρόλο στην όλη ανάπτυξη του δικτύου θα διαδραματίσει η στάση των εκπαιδευτικών και ερευνητικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων, όπως επίσης και των προμηθευτών πρόσβασης, είτε αυτοί είναι εθνικοί είτε ιδιωτικοί. Το internet αποτελεί σήμερα τη μεγαλύτερη πηγή συσσωρευμένης πληροφορίας στον πλανήτη, γεγονός που καθιστά δυνατή την αναζήτηση σ' αυτό πληροφοριών για οποιοδήποτε θέμα. Όσον αφορά τη χρήση του, σήμερα κυριαρχούν το ηλεκτρονικό εμπόριο και γενικά η αναζήτηση πληροφοριών από τον Παγκόσμιο Ιστό (Web) σε ποσοστό 75% της κίνησης στο διαδίκτυο, κάτι στο οποίο συμβάλλει και η ανάπτυξη του κατάλληλου πρωτοκόλλου επικοινωνίας»<sup>19</sup>.

Ο καθένας μπορεί να δημιουργήσει μια δική του ιστοσελίδα (site) και να προβάλει ότι τον ενδιαφέρει και του αρέσει. Οι περισσότερες εταιρείες, οι οργανισμοί, οι τράπεζες κ.α. έχουν δική τους ιστοσελίδα στο διαδίκτυο. Επίσης μπορεί να αντλήσει οποιαδήποτε πληροφορία αλλά ακόμα και να δημοσιεύσει κάτι για κάποιο θέμα που τον ενδιαφέρει.

Με το πέρασμα του χρόνου το διαδίκτυο απέκτησε πολλές ικανότητες εκτός από το να ενημερώνει, να επικοινωνεί και να ψυχαγωγεί. Πολλοί είναι αυτοί που επικοινωνούν με αγαπημένα τους πρόσωπα τα οποία βρίσκονται στην άλλη άκρη της γης. Μέσω αυτού ο άνθρωπος έχει τη δυνατότητα να ικανοποιήσει κάθε λογής

---

<sup>19</sup> Ζωγόπουλος Ε.,( 2004), Ο κόσμος της πληροφορικής, Κλειδάριθμος



ανάγκη. Μία από αυτές είναι και οι συναλλαγές χρημάτων από οποιοδήποτε μέρος και ανά πάσα στιγμή. Αυτήν την δυνατότητα την δίνουν οι τράπεζες μέσω των υπηρεσιών internet banking.

## 2.2 Το ηλεκτρονικό εμπόριο

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί και διαφορετικοί για να περιγράψουν τι είναι ηλεκτρονικό εμπόριο εδώ όπως υποστηρίζουν οι συγγραφείς του βιβλίου Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι πως «καθημερινά, πάρα πολλές και διαφορετικού μεγέθους επιχειρήσεις, καταστήματα, ή ακόμα και ιδιώτες που αναζητούν εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας με το κοινό τους, χρησιμοποιούν το internet προκειμένου να διαφημίσουν ή να πουλήσουν προϊόντα και υπηρεσίες διεθνώς. Αυτό είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο. Δηλαδή ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η επικοινωνία και η σύναψη εμπορικών συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων ή μεταξύ επιχειρήσεων και των πελατών τους, με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων». Με λίγα λόγια είναι οποιαδήποτε επιχειρησιακή συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω ψηφιακών διαδικασιών και δικτύων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να αυξήσει τις πωλήσεις και να μειώσει το κόστος. Η πρώτη εμφάνιση του έγινε το 1970 όταν οι τράπεζες άρχισαν να το χρησιμοποιούν για τις συναλλαγές τους. Το 1990 καθιερώθηκε η κρυπτογράφηση και έφτασε το ηλεκτρονικό εμπόριο στα ύψη<sup>20</sup>.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει δύο τρόπους δραστηριότητας: καθαρό ή ολικό και το μερικό. Στο καθαρό ή ολικό γίνονται μέσω διαδικτύου και η παραγγελία και η πληρωμή και η παράδοση. Το μερικό διαφέρει στην παράδοση γιατί δεν γίνεται από το διαδίκτυο αλλά με φυσικό τρόπο. Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει αναφερθεί ως μια από τις μεγαλύτερες εξελίξεις των τελευταίων χρόνων αφού έχει δημιουργήσει μια επανάσταση στον τρόπο πώλησης αρκετών αγαθών και υπηρεσιών.

Πλεονεκτήματα από το ηλεκτρονικό εμπόριο έχουν οι επιχειρήσεις-οργανισμοί γιατί μειώνονται τα έξοδα για τον επιχειρηματία αφού δεν έχει τα ίδια έξοδα που θα είχε σε μία παραδοσιακή επιχείρηση οπότε μπορεί να έχει χαμηλότερες τιμές με αποτέλεσμα περισσότερα κέρδη. Πολλές παραδοσιακές επιχειρήσεις δημιουργούν

---

<sup>20</sup> Πασχόπουλος Α., Σκαλτσάς Π., (2005), Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Κλειδάριθμος

και ιστοσελίδα με την επιχείρησή τους αφού τα οφέλη είναι πολλά και κυρίως σε αυτή τη περίοδο που υπάρχει κρίση. Ακόμη πλεονεκτήματα έχει ο καταναλωτής αφού μπορεί εύκολα και γρήγορα να βρει αυτό που θέλει, να κάνει συναλλαγές και να ανταλλάξει απόψεις πάνω σε αυτά που τον ενδιαφέρουν. Άτομα με ειδικές ανάγκες που δεν έχουν την δυνατότητα και εξυπηρετούνται καθημερινά για τις δουλειές τους είναι μια πολύ μεγάλη διευκόλυνση. Επίσης πλεονεκτήματα έχει η κοινωνία αφού μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου μειώνεται η έκδοση φυλλαδίων με αποτέλεσμα να αποφεύγεται η ρύπανση του περιβάλλοντος<sup>21</sup>.

Μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου έχουμε αλλαγές. Βελτιώνεται το άμεσο Μάρκετινγκ, μεταμορφώνονται οι επιχειρήσεις-οργανισμοί και επαναπροσδιορίζονται οι επιχειρήσεις. Προσφέρει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να βρει εύκολα και γρήγορα προϊόντα σε συμφέρουσες τιμές και τα συγκρίνει χωρίς να καταναλώσει πολύ χρόνο. Οι χρήστες που αγόρασαν από το Διαδίκτυο το 2011 ήταν 4% επί του συνόλου του λιανικού εμπορίου ενώ οι χρήστες του διαδικτύου ήταν 2 δισεκατομμύρια.

Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο διαφέρει από το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν αν και πολλοί είναι αυτοί που τα συγχέουν. Όταν λέμε Ηλεκτρονικό Εμπόριο εννοούμε τη συναλλαγή χρημάτων και αγαθών μεταξύ δύο ή περισσοτέρων μερών. Ενώ το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν είναι μια ευρύτερη έννοια, γιατί περιέχει και άλλες έννοιες και δραστηριότητες όπως οι προμήθειες, προσέλκυση επενδυτών, εύρεση προσωπικού κ.α..

Οι εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι:

1. Ανταλλαγή πληροφοριών / Προβολή
2. Παραγγελία
3. Παράδοση προϊόντος
4. Πληρωμή
5. Ηλεκτρονική ανταλλαγή παραστατικών

---

<sup>21</sup> Λεόντιος Μ. & Γαβανά Α.,(2005), Εισαγωγή στους Η/Υ, Γκιούρδας

## 6. Εξυπηρέτηση πελατών μετά την πώληση

«Πιο αναλυτικά η διαδικασία είναι: 1) ο χρήστης μεταβαίνει στη δικτυακή τοποθεσία του καταστήματος ή οργανισμού που παρέχει δυνατότητα ηλεκτρονικού εμπορίου, 2) επιλέγει τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που επιθυμεί και αυτά προστίθενται στο καλάθι του αγοραστή, 3) αφού ο χρήστης ολοκληρώσει τις επιλογές αγορών, θα πρέπει να καταχωρήσει τα προσωπικά δεδομένα όπως όνομα, διεύθυνση, τηλέφωνο κ.α. 4) επιλέγει τον τρόπο πληρωμής και γίνεται άμεσα επιβεβαίωση των στοιχείων της κάρτας και του αγοραστή 5) επιλέγει τον τρόπο και τη χρέωση αποστολής 6) ο χρήστης παραλαμβάνει μια βεβαίωση παραγγελίας στην οθόνη του ή και μέσω e-mail». Αυτά σύμφωνα με το βιβλίο Εισαγωγή στους Η/Υ.

Στο βιβλίο Ηλεκτρονικό εμπόριο γίνεται αναφορά για τις κατηγορίες του. Σύμφωνα λοιπόν με αυτό «το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σε 7 κατηγορίες: **B2C**: Επιχειρήσεις σε καταναλωτές, **B2B**: Επιχειρήσεις σε επιχειρήσεις, **C2C**: Καταναλωτές σε καταναλωτές, όταν οι καταναλωτές μέσω τρίτων φορέων που παρέχουν τους δικτυακούς τόπους, συναλλάσσονται με άλλους καταναλωτές (π.χ. ηλεκτρονικές δημοπρασίες), **B2G**: Επιχειρήσεις σε κυβερνήσεις, **C2G**: Καταναλωτές στην κυβέρνηση (π.χ. ηλεκτρονικές σελίδες της εφορίας), **G2G**: Περίπτωση ενδοκυβερνητικών συναλλαγών και ανταλλαγής πληροφοριών, **Ενδοεπιχειρησιακό Ηλεκτρονικό Εμπόριο**: Περίπτωση συναλλαγών και ανταλλαγής πληροφόρησης μεταξύ των μερών μιας εταιρείας η οποία εκτείνεται σε διαφορετικές πόλεις, χώρες ή ηπείρους».

## 2.3 Το Internet banking

Τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει πολλές αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι επικοινωνούν με τις τράπεζες<sup>22</sup>. Οι τράπεζες υπήρξαν πρωτοπόρες στην χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και χρησιμοποιούν τα πλέον εξελιγμένα συστήματα πληροφορικής για τις διεργασίες και λειτουργίες τους. Έτσι έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν στους πελάτες τη δυνατότητα ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών με αρκετή ευκολία. Η χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών

---

<sup>22</sup> Αγγελόπουλος Π, (2010), Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα, Σταμούλη

είναι ένα δυναμικό και πρωτοπόρο εργαλείο, αλλά και πλεονέκτημα, για τις τράπεζες και τους πελάτες αφού αποφεύγεται η χρήση χαρτιών και προσωπικής επικοινωνίας με τους υπαλλήλους της τράπεζας, που είναι και χρονοβόρα και με αρκετό κόστος, δίνοντας στον πελάτη την ευχέρεια της διαχείρισης του λογαριασμού του κατά βούληση, όποια στιγμή το θελήσει. Αυτό γίνεται μέσα από μια ιστοσελίδα και ονομάζεται internet banking. «Με τον όρο λοιπόν internet banking εννοούμε τη χρήση του διαδικτύου για τη διενέργεια, από φυσικά πρόσωπα και επιχειρήσεις, τραπεζικών συναλλαγών και λοιπών τραπεζικών υπηρεσιών». Οι υπηρεσίες μπορεί να αφορούν στην ενημέρωση για το υπόλοιπο ή την κίνηση λογαριασμών (καταθετικών, χορηγητικών ή επενδυτικών) που τηρούνται σε μια τράπεζα ή στη διενέργεια τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου. Ακόμη μπορεί να γίνει πληρωμή δόσεων χορηγητικών λογαριασμών, πληρωμή λογαριασμών οργανισμών κοινής ωφελείας (ΔΕΗ, ΟΤΕ, κ.α.), πληρωμή λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας, πληρωμή εργοδοτικών εισφορών του ΙΚΑ, πληρωμή ασφαλιστρών σε ασφαλιστικές εταιρείες, ενημέρωση για επενδυτικούς λογαριασμούς, χαρτοφυλάκια μετοχών ή υπόλοιπα και κινήσεις τοποθετήσεων σε αμοιβαία κεφάλαια, αίτημα για τη χορήγηση ή την ακύρωση της χορήγησης μπλοκ επιταγών, πληρωμή των δόσεων των πιστωτικών καρτών εκδόσεως της κάθε τράπεζας, πληροφόρηση για τις τιμές συναλλάγματος, τιμές Αμοιβαίων Κεφαλαίων, καθώς και τις τιμές κλεισίματος του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών. Η ενημέρωση μπορεί να εμφανιστεί στην οθόνη του ηλεκτρονικού υπολογιστή του χρήστη των υπηρεσιών internet banking ή να εκτυπωθεί<sup>23</sup>.

Όπως περιγράφει το βιβλίο οι Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό ίδρυμα «για τις τράπεζες, η αποδιαμεσολάβηση που συνεπάγονται οι ηλεκτρονικές τραπεζικές εργασίες αποτελεί σημαντικό παράγοντα εξοικονόμησης χρημάτων. Η μέση τραπεζική συναλλαγή στο internet κοστίζει μόνο \$0,01. Αντιθέτως, η χρήση ενός τραπεζικού υπαλλήλου κοστίζει περισσότερο από 1 δολάριο. Ακόμη και τα μηχανήματα ΑΤΜ χρεώνουν περίπου \$0,54 ανά συναλλαγή».

Η τεχνολογία έχει εξελιχθεί τόσο που από μικροσυσκευές μπορεί ο καθένας να εξυπηρετηθεί. Οι βασικότεροι τύποι είναι το PC banking (από τον υπολογιστή) και το διακρίνουμε σε Internet banking (από το διαδίκτυο) και σε Online banking (από το

---

<sup>23</sup> Αγγελόπουλος Π, (2010), Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα, Σταμούλη

δίκτυο). Υπάρχει και το Telephone banking (από το τηλέφωνο) και το Mobile banking (SMS, WAP). Αυτές είναι οι συσκευές που μπορεί να έρθει ο πελάτης σε επαφή με τη τράπεζα χωρίς να βρίσκεται στο κατάστημα.

Συγκεκριμένα με τον όρο Phone banking αναφερόμαστε στη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών με ένα απλό τηλεφώνημα, από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, με τη χρήση των πλήκτρων της συσκευής του τηλεφώνου ή με τη βοήθεια υπαλλήλου της τράπεζας. Η λειτουργία του phone banking έχει πολλά κοινά στοιχεία με internet banking. Η διαφοροποίηση τους έγκειται στο ότι η ενημέρωση μέσω του phone banking γίνεται ακουστικά ή με αποστολή fax από την τράπεζα. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες και οι πραγματοποιούμενες συναλλαγές ταυτίζονται με τις ανωτέρω αναφερόμενες για το internet banking.

Το internet banking υπόσχεται συναλλαγές με την τράπεζα μέσα από την οθόνη του υπολογιστή ή από μια συσκευή σταθερού ή κινητού τηλεφώνου μειώνοντας έτσι αποτελεσματικά το κόστος και από τις δύο πλευρές. Αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του ηλεκτρονικού εμπορίου και αυτό γιατί οι τράπεζες συμμετέχουν σε επιχειρηματικές συναλλαγές από τα ηλεκτρονικά μέσα. Όλες οι δυνατότητες μπορούν να πραγματοποιηθούν από το διαδίκτυο εκτός από τις υπογραφές που τότε πρέπει να υπάρχει η φυσική παρουσία των πελατών.

Οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται ανά πάσα στιγμή 24ώρες το 24ωρο από όποιο μέρος του κόσμου και αν βρίσκονται και για το χρηματιστήριο. Αρκετοί είναι αυτοί που φοβούνται να κάνουν συναλλαγές από το διαδίκτυο γιατί πιστεύουν πως δεν είναι ασφαλές αφού δεν υπάρχει 'αస్తుνομία'. Παντού υπάρχουν προβλήματα και όπως είναι φυσικό θα υπάρχουν και εδώ, αλλά οι τράπεζες έρχονται να διαψεύσουν αυτή τη φήμη και διαρκώς στις σελίδες τους προβάλλουν την ασφάλεια<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Ross A. (2005), Εισαγωγή στην τεχνολογία πληροφοριακών συστημάτων,

## 2.4 Ιστορική αναδρομή του internet banking

Στα τέλη της δεκαετίας του '80 οι τράπεζες στις Ηνωμένες Πολιτείες εισήγαν το Home Banking. Έδιναν δηλαδή τη δυνατότητα να γίνονται οι συναλλαγές από το σπίτι. Λίγο αργότερα στα μέσα του '90 το Home Banking αντικαταστάθηκε από το internet banking. Αυτό διέφερε από το Home Banking γιατί ο καθένας μπορούσε να κάνει συναλλαγές χωρίς να έχει το απαιτούμενο λογισμικό που χρειαζόνταν αρχικά. Τον Οκτώβριο του 1995 εγκαινιάστηκε η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, στην οποία οι συναλλαγές γίνονταν μόνο μέσω διαδικτύου. Το 1996 τα έσοδα και οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου στις ΗΠΑ ανέρχονταν στα \$707 εκατομμύρια. Μετά από δύο χρόνια εισήχθη και στην Ελλάδα, από την Εγνατία Τράπεζα έχοντας όμως μόνο 100.000 συνδρομητές διαδικτύου πράγμα που ήταν επίφοβο για το πόσα άτομα θα το χρησιμοποιούσαν. Οι περισσότεροι συνέχισαν να χρησιμοποιούν τον παραδοσιακό τρόπο και δεν χρησιμοποιούσαν το διαδίκτυο. Αργότερα όταν κατάλαβαν την ευκολία που τους έδινε το internet banking πολλοί ήταν αυτοί που άρχισαν να το χρησιμοποιούν συστηματικά. Στη συνέχεια το εφάρμοσαν η Alpha Τράπεζα, ο Όμιλος Τραπεζής Πειραιώς, η Τράπεζα Κύπρου και ακολούθησαν όλες σχεδόν οι υπόλοιπες. Η ταχύτητα με την οποία αυξάνονταν ο αριθμός των πελατών άρχισε να δημιουργεί άγχος σε ορισμένα τμήματα στις παραδοσιακές τράπεζες. Κυρίως οι επιχειρήσεις ήταν αυτές που έκαναν την αρχή να χρησιμοποιούν το internet banking. Στην αρχή πίστευαν πως το ποσοστό των Ελλήνων θα ήταν πολύ μεγαλύτερο πράγμα που δε συνέβη. Στη σημερινή εποχή ολοένα και αυξάνεται ο αριθμός το 2015 για παράδειγμα ο αριθμός των συναλλαγών έφτασε μέχρι και τα 22 δισεκατομμύρια. Κυρίως αυτοί με το υψηλό εισόδημα ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των τραπεζών<sup>25</sup>.

«Ακόμη και οι άνθρωποι που δε χρησιμοποιούν μια ηλεκτρονική τράπεζα ή μια χρηματιστηριακή εταιρεία εξακολουθούν να είναι μέρος του ηλεκτρονικού οικονομικού συστήματος. Για παράδειγμα, οι επιταγές μισθοδοσίας εκατομμυρίων ανθρώπων μεταφέρονται ηλεκτρονικά στους τραπεζικούς λογαριασμούς τους. Και

---

<sup>25</sup> Ross A. (2005), Εισαγωγή στην τεχνολογία πληροφοριακών συστημάτων,

ακόμα περισσότερα εκατομμύρια άνθρωποι χρησιμοποιούν χρεωστικές κάρτες στα τερματικά σε σημεία πώλησεως».

## 2.5 Οι ηλεκτρονικές πληρωμές

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές αποτελούν ένα ζωτικό κομμάτι του ηλεκτρονικού εμπορίου. Συναντάμε σε κάθε εμπορική συναλλαγή την πληρωμή, είτε είναι ηλεκτρονικής μορφής, είτε φυσική. Ένας ορισμός για την ηλεκτρονική πληρωμή θα μπορούσε να είναι η οικονομική συναλλαγή που πραγματοποιείται μεταξύ ενός αγοραστή και ενός πωλητή με την υποστήριξη ενός τηλεπικοινωνιακού ή ηλεκτρονικού δικτύου με την χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας. Η ηλεκτρονική αυτή συναλλαγή συνήθως πραγματοποιείται από μία τράπεζα, έναν μεσάζοντα ή έναν νομικό μεσολαβητή. Η προσπάθεια που καταβάλλουν προκειμένου να μειώσουν το κόστος αποτελεί σημαντικό λόγο της αύξησης που παρατηρείται στις ηλεκτρονικές πληρωμές. Οι επιταγές και το ρευστό χρήμα είναι διαδικασίες με αυξημένο κόστος, γι' αυτό και οι τράπεζες αναζητούν λύσεις λιγότερες ακριβές. Οι συναλλαγές που ταξινομούνται με βάση την τεχνολογία που χρησιμοποιούν μπορούν να επιτευχθούν ως εξής<sup>26</sup>:

**1. Αγορές μέσω διαδικτύου (Internet).** Αποτελεί την πιο διαδεδομένη στον κόσμο μορφή ηλεκτρονικής πληρωμής. Η τεράστια ανάπτυξη που επήλθε στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου καθιστά αναγκαία την ύπαρξη συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ως μέσο συναλλαγής.

**2. Μέσω κινητής τηλεφωνίας (m-payments).** Οι πληρωμές μέσω κινητής τηλεφωνίας είναι μια αναπτυσσόμενη μέθοδος ηλεκτρονικών πληρωμών, που δίνει την δυνατότητα στον αγοραστή να εκτελέσει την χρηματική του συναλλαγή από το κινητό, ανεξάρτητα από την τοποθεσία που βρίσκεται. Αρκετές επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες και τράπεζες έχουν δημιουργήσει εφαρμογές για τα κινητά προκειμένου να πραγματοποιείται με επιτυχία, ασφάλεια και ταχύτητα η εξόφληση

---

<sup>26</sup> Ross A. (2005), Εισαγωγή στην τεχνολογία πληροφοριακών συστημάτων,

ενός λογαριασμού. Με αποτέλεσμα να ανταγωνίζεται την συναλλαγή που επιτυγχάνεται μέσω του διαδικτύου, το εμπιστεύονται και το χρησιμοποιούν ολοένα και περισσότεροι καταναλωτές.

## 2.6 Τρόποι πληρωμής για τις ηλεκτρονικές αγορές

Μια ηλεκτρονική αγορά για να ολοκληρωθεί προϋποθέτει την πληρωμή όχι με την φυσική παρουσία αλλά μέσω διαδικτύου ή κινητού όπως αναφέραμε παραπάνω. Οι συναλλαγές αυτές είναι απρόσωπες και αντικαθιστούν τις φυσικές. Θα αναλύσουμε τέσσερα είδη ηλεκτρονικών αγορών που επικρατούν σήμερα στο χώρο του ηλεκτρονικού επιχειρείν<sup>27</sup>:

### 1. Πληρωμή με κατάθεση σε τράπεζα/ εντολή πληρωμής:

Αφού ολοκληρώσει την παραγγελία, του ο καταναλωτής έχει την υποχρέωση να καταθέσει σε αντίστοιχο λογαριασμό τράπεζας του ηλεκτρονικού καταστήματος όπου διαθέτει (εντολή πληρωμής) το ποσό της αντίστοιχης παραγγελίας του. Μετά από την επιβεβαίωση του υπεύθυνου του ηλεκτρονικού καταστήματος ολοκληρώνεται η παραγγελία με επιτυχία.

### 2. Πληρωμή με πιστωτική κάρτα:

Ένας εναλλακτικός τρόπος πληρωμής μιας ηλεκτρονικής αγοράς είναι η χρήση της πιστωτικής κάρτας, η οποία είναι πλέον ασφαλής. Σε περίπτωση υποκλοπής των στοιχείων της κάρτας, οι τράπεζες σε ενημερώνουν για ασυνήθιστη κίνηση της κάρτας, διαθέτουν σύστημα ειδοποίησης. Ο αγοραστής θα πρέπει να ελέγξει αν το ηλεκτρονικό κατάστημα πληροί τις απαραίτητες προϋποθέσεις έτσι ώστε να διασφαλίζει την μέγιστη προστασία. Ένα κλειστό λουκέτο εμφανίζεται δίπλα από την διεύθυνση του ηλεκτρονικού καταστήματος, το οποίο υποδηλώνει ότι η σύνδεση είναι ασφαλής. Όσον αφορά την συναλλαγή ο καταναλωτής θα πρέπει να συμπληρώσει τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας, την ημερομηνία λήξης, το ονοματεπώνυμο του δικαιούχου και τέλος την συμπλήρωση των τριών τελευταίων

---

<sup>27</sup> Χρυσάνθης Χ., (2007), Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, εκδόσεις Σάκκουλα



ψηφίων της κάρτας που βρίσκονται στο πίσω μέρος της κάρτας (CCV).

### 3. Πληρωμή με αντικαταβολή:

Ένας γνώριμος τρόπος πληρωμής στο ελληνικό αγοραστικό κοινό γιατί σαν επιλογή προσφέρεται κυρίως από τα ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα. Ο αγοραστής αφού λάβει το «καλάθι» της παραγγελίας του στην διεύθυνση που έχει ορίσει ο ίδιος ως τόπο παράδοσης, πληρώνει με μετρητά. Η πληρωμή γίνεται στην εκάστοτε μεταφορική εταιρεία που συνεργάζεται το ηλεκτρονικό κατάστημα (μεταφορέα) και παραδίδει το «καλάθι».

### 4. Πληρωμή με PayPal:

Το PayPal<sup>28</sup> είναι μια εξαιρετικά διαδεδομένη υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών στις /ώρες του εξωτερικού, η οποία χρησιμοποιείται για ασφαλείς συναλλαγές στο διαδίκτυο και αναλαμβάνει την εξόφληση των ηλεκτρονικών καταστημάτων. Είναι μια υπηρεσία που χρησιμοποιείται από την πλειοψηφία των ηλεκτρονικών καταστημάτων στον κόσμο. Με την χρήση αυτής της υπηρεσίας τα ηλεκτρονικά καταστήματα δεν μαθαίνουν ποτέ τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας του αγοραστή. Το PayPal αποφασίζει την έναρξη της συνεργασίας με κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα έτσι ώστε να μην θέσει σε κίνδυνο την αξιοπιστία του. Επομένως αν ένα κατάστημα διαθέτει πληρωμή μέσω PayPal, κρίνεται ως αξιόπιστο αφού δεν γνωστοποιούνται τα προσωπικά στοιχεία της πιστωτικής κάρτας του αγοραστή. Οι σελίδες του PayPal είναι όλες κρυπτογραφημένες, συνεπώς δεν συντρέχει κίνδυνος υποκλοπής των προσωπικών στοιχείων του αγοραστή. Η ίδια η PayPal, σαν εταιρεία, είναι αυστηρή με τις εταιρείες που συνεργάζεται. Όταν δει πως ένα ηλεκτρονικό κατάστημα δεν κινείται 100% νόμιμα θα προβεί σε πάγωμα του συνόλου των αμοιβών, μέχρι να εξετάσει το ζήτημα. Επιπλέον με την αγορά οποιοσδήποτε φυσικού προϊόντος, ρούχα, ηλεκτρονικά είδη σπιτιού κλπ υπάρχει αυτόματα το PayPal BuyerProtection. Αν το προϊόν που αγόρασε ο καταναλωτής δεν του

---

<sup>28</sup> Χρυσάνθης Χ., (2007), Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, εκδόσεις Σάκκουλα

παραδοθεί ποτέ ή είναι διαφορετικό από ότι η περιγραφή του, τότε υπάρχει η δυνατότητα επιστροφής των χρημάτων που έδωσε για την συγκεκριμένη αγορά. Τρόποι πληρωμής για το PayPal είναι η σύνδεση της πιστωτικής/προπληρωμένης/χρεωστικής κάρτας με το λογαριασμό PayPal.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>: ΕΝΝΟΙΑ, ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ INTERNET BANKING

### 3.1 Σκοπός του internet banking

Σκοπός του internet banking είναι να δώσει στους πελάτες των εμπορικών τραπεζών τη δυνατότητα να εκτελούν, με ασφάλεια, τραπεζικές συναλλαγές, μέσω του παγκοσμίου δικτύου internet και να θέσει τις βάσεις για επέκταση του internet banking σε πλήθος νέων τεχνολογιών, όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, μεταφορές χρημάτων κτλ.

Με τη δυνατότητα των υπηρεσιών του Internet Banking οι εμπορικές τράπεζες επιδιώκουν<sup>29</sup>:

- Τη διεύρυνση της σχέσης τους με τους πελάτες τους
- Τη διατήρηση των κερδοφόρων πελατών
- Την προσέλκυση νέων πελατών
- Την εξοικονόμηση πόρων και τη μείωση του κόστους συναλλαγών
- Τη μείωση του όγκου των συναλλαγών με φυσική παρουσία στο κατάστημα
- Τη βελτίωση της εικόνας και του brand name

Αντίστοιχα και οι πελάτες με τη διενέργεια συναλλαγών μέσω του Internet Banking στοχεύουν σε:

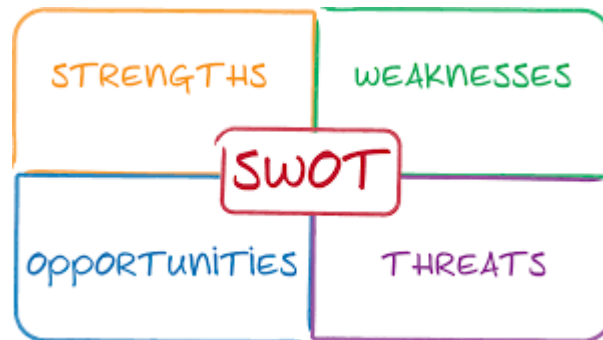
- Μεγιστοποίηση της ευκολίας πρόσβασης στους λογαριασμούς τους μακριά από τοπικούς, χρονικούς και γεωγραφικούς περιορισμούς
- Αύξηση κέρδους και απόδοσης από την καλύτερη διερεύνηση των τραπεζικών προσφορών στο διαδίκτυο

### 3.2 Ανάλυση S.W.O.T για τις τραπεζικές συναλλαγές

---

<sup>29</sup> Αγγελής Β., (2005), Η βίβλος του Internet Banking, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

Ορισμένες από τις ευκαιρίες και τις απειλές που δημιουργεί το Internet Banking είναι οι παρακάτω και περιγράφονται αναλυτικά με τη βοήθεια της S.W.O.T Analysis<sup>30</sup>.



### Ευκαιρίες:

- Μείωση του ανά συναλλαγή κόστους.
- Απαλλαγή από μη εγχρήματες συναλλαγές εντός των καταστημάτων. Επικέντρωση των καταστημάτων σε υπηρεσίες πωλήσεων
- Εξυπηρέτηση «οπουδήποτε και οποτεδήποτε, 24 ώρες. 365 ημέρες»
- Δυνατότητα διαφοροποιημένης εξυπηρέτησης ανά κατηγορία συναλλαγών και ανά πελάτη
- Ταχύτητα στην εισαγωγή νέων προϊόντων στην αγορά

### Απειλές:

- Μειώνονται οι διαφορές μεταξύ μεγάλων και μικρών τραπεζών, ειδικά σε θέματα δικτύων
- Νέες επιχειρήσεις (μη τράπεζες) θα μπορούν να προσελκύσουν τους πιο κερδοφόρους πελάτες. Τέτοιες εταιρείες είναι οι εταιρείες λογισμικού, οι παροχείς internet, οι εταιρείες «κόμβοι» (portals) κ.α.

<sup>30</sup> Αγγελής Β., (2005), Η βίβλος του Internet Banking, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

- Η ευκολία σύγκρισης των τραπεζικών προϊόντων από τους πελάτες, οδηγεί σε πολέμους τιμών, οι οποίοι έχουν ως συνέπεια τη μείωση της κερδοφορίας σε ολόκληρο τον κλάδο.
- Οι χρήστες internet δεν δέχονται να πληρώνουν έξοδα ή προμήθειες, έχοντας συνηθίσει για λόγους προσέλκυσής τους από πλευράς των τραπεζών, σε δωρεάν παροχές.
- Οι τράπεζες χάνουν την αποκλειστικότητα στη σχέση τους με τον πελάτη, καθώς παρεμβάλλονται τρίτοι (εταιρείες λογισμικού, τηλεπικοινωνιών. κ.ά.)

Μερικές από τις δυνατότητες και αδυναμίες, που συναντούν οι τράπεζες στην αξιοποίηση του Internet Banking είναι οι εξής<sup>31</sup>:

### **Δυνατότητες**

- Δημιουργία ενός συμπληρωματικού δικτύου διάθεσης, το οποίο δεν έχει τα ελαττώματα των φυσικών καταστημάτων των τραπεζών (όπως ουρές αναμονής), ενώ θα αξιοποιεί και το πλεονέκτημα του μεγάλου δικτύου ATM's.
- Δυνατότητα προσέλκυσης κατηγοριών κερδοφόρων πελατών, που δεν είχαν χρόνο να επισκέπτονται το δίκτυο των καταστημάτων για τη διενέργεια συναλλαγών.
- Αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας για «προσωποποιημένη» επικοινωνία , εξυπηρέτηση και προσφορά προς τον πελάτη
- Ιδιαίτερα θετική επίπτωση στην «εικόνα» -image της Τράπεζας.
- Χαμηλό ανά συναλλαγή κόστος.

### **Αδυναμίες**

---

<sup>31</sup> Αγγελής Β., (2005), Η βίβλος του Internet Banking, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

- Μειώνεται, σχετικά, το πλεονέκτημα του μεγάλου δικτύου καταστημάτων που διαθέτουν οι τράπεζες
- Μέχρι να μπορέσει να λειτουργήσει ένα πελατοκεντρικό υποστηρικτικό σύστημα, δεν θα είναι δυνατή η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που μπορεί να δίνει η ηλεκτρονική παρακολούθηση των συναλλαγών, για one to one marketing.
- Ένταση του internet banking ανταγωνισμού στις κατηγορίες «καλών» πελατών
- Ανεπαρκώς ενημερωμένο δίκτυο καταστημάτων για τη στήριξη του internet banking γενικά στη χώρα μας
- Υψηλό αρχικό κόστος επένδυσης που θα χρειαστεί ένα ικανό χρονικό διάστημα για να καλυφθεί

### 3.3 Επιχειρηματική πολιτική δικτύων

Τα κανάλια επικοινωνίας χωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

#### **1. Με ανθρώπινη επαφή**

Είναι τα κανάλια στα οποία υπάρχει το στοιχείο της διαπροσωπικής επαφής και εξυπηρέτησης της πελατείας από το προσωπικό της τράπεζας όπως κατάστημα, θυρίδα, υποκατάστημα σε άλλη επιχείρηση κτλ<sup>32</sup>.

#### **2. Χωρίς ανθρώπινη επαφή**

Είναι τα κανάλια στα οποία κυριαρχεί η δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (phone banking, internet banking, self-service/ATM). καθώς επίσης και εκείνα που σχετίζονται με το ταχυδρομείο (direct mail κ.ά.).

Η προσφορά τραπεζικών συναλλαγών μέσω internet banking αποτελεί επέκταση των υπαρχόντων καναλιών διανομής (δίκτυο καταστημάτων ATM, τηλεφωνική εξυπηρέτηση).

---

<sup>32</sup> Χρυσάνθης Χ., (2007), Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, εκδόσεις Σάκκουλα

Καθώς το σύστημα εξυπηρέτησης γίνεται ολοένα και πιο πολυκαναλικό είναι απαραίτητο να διασφαλιστεί το γεγονός ότι η συνεργασία Τράπεζας-Πελάτη, που ξεκινά από ένα κανάλι, θα υποστηρίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και από τα υπόλοιπα, προκειμένου να αυξηθεί η συνολική ποιότητα εξυπηρέτησης και κάλυψης των αναγκών του πελάτη.

Για το άμεσο μέλλον, το βασικό κανάλι συνεργασίας θα εξακολουθήσει να είναι το Κατάστημα, καθώς εκεί φυλάσσονται τα σταθερά στοιχεία του πελάτη (δείγματα υπογραφών, διευθύνσεις συνεργασίας, αρχεία κινήσεων και παραστατικών), ενώ συγχρόνως θα είναι το σημείο επαφής του πελάτη με την Τράπεζα συνολικά, για την -πρόσωπο με πρόσωπο- διευθέτηση σύνθετων προβλημάτων.

Κατά συνέπεια, η γενικότερη πολιτική για την επαφή και εξυπηρέτηση του πελάτη με την Τράπεζα θα είναι η επιλεκτική μετακίνηση των συναλλαγών των πελατών εκτός καταστημάτων, ανάλογα με την κατηγορία τους και το είδος των απαιτούμενων συναλλαγών, με βάση την αρχή.

Οι υψηλής κερδοφορίας πελάτες ή συναλλαγές εξυπηρετούνται στο κατάστημα σε προσωπική βάση, πέραν της παρεχόμενης προς τους πελάτες αυτούς δυνατότητας για συναλλαγές μέσω internet και οι χαμηλής κερδοφορίας πελάτες ή συναλλαγές εξυπηρετούνται, κατά το δυνατόν, από μη επανδρωμένους σταθμούς εξυπηρέτησης (ATM, τηλέφωνο, pc-internet).

Ειδικότερα, για το internet banking προτείνεται<sup>33</sup>:

- Χρήση απλής html γλώσσας για τους retail πελάτες που θα χρησιμοποιούν απλά υπολογιστικά συστήματα (τηλέφωνα, μικρούς υπολογιστές). Το πλεονέκτημα αυτής της μεθόδου είναι η εύκολη πρόσβαση από όλους γιατί απαιτείται ελάχιστος τεχνολογικός εξοπλισμός. Από την άλλη το μειονέκτημα είναι η αργή εφαρμογή, μικρές δυνατότητες γραφικών κτλ.

---

<sup>33</sup> Χρυσάνθης Χ., (2007), Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, εκδόσεις Σάκκουλα

- Lite workstation για retail πελάτες που χρησιμοποιούν browser για να κατεβάσουν από το δίκτυο το απαραίτητο πρόγραμμα για τη σύνδεση με την Τράπεζα. Πλεονέκτημα αυτής της μεθόδου αποτελεί η εύκολη πρόσβαση από το μέσο οικιακό Η.Υ. (μέτριος τεχνολογικός εξοπλισμός) και η δυνατότητα για προσωποποιημένες εφαρμογές. Από την άλλη μειονέκτημα αποτελεί το γεγονός ότι δεν εκμεταλλεύεται όλες τις δυνατότητες του διαδικτύου.
- Heavy user χρήση γλώσσας java κυρίως για τους επιχειρηματικούς πελάτες που χρησιμοποιούν μηχανήματα με μεγάλη υπολογιστική ισχύ και modems που δουλεύουν σε μεγάλες ταχύτητες. Πλεονέκτημα της μεθόδου αυτής είναι ότι εκμεταλλεύεται όλες τις δυνατότητες του Internet όπως ταχύτητα, ασφάλεια (χρήση μεγάλων «κλειδιών encryption»), χρήστες σε LAN, δυνατότητες για προσωποποιημένες εφαρμογές με δυνατότητες ήχου - εικόνας - video animation και άλλων wizards για εισαγωγή - εξαγωγή δεδομένων σε άλλα προγράμματα και εφαρμογές. Από την άλλη μειονέκτημα της μεθόδου είναι το γεγονός ότι Απαιτείται ακριβός, σχετικά, εξοπλισμός και ειδικές γραμμές για πλήρη αξιοποίηση<sup>34</sup>.

Επιπλέον σε ειδικές έρευνες έχει καταγράψει ότι η επιτυχία ενός site εξαρτάται και από τη δυνατότητα που παρέχει στους χρήστες του αν χρησιμοποιήσουν το τηλέφωνο για να λύσουν προβλήματα τεχνικής ή τραπεζικής φύσης (telephone enabled).

Για το λόγο αυτό, η δημιουργία ενός call center θεωρείται απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία του συστήματος και την αποφυγή παραπόνων από την πελατεία.

Ειδικά στα πρώτα βήματα της υπηρεσίας, καθώς τόσο η μεγάλη πλειοψηφία των πελατών όσο και του δικτύου της Τράπεζας δεν είναι καλά εξοικειωμένοι με το μέσο, αναμένεται να υπάρχουν και οι περισσότερες απορίες - ερωτήσεις.

Είναι πολύ σημαντικό για τη μετέπειτα εξέλιξη του Internet Banking ο πελάτης να

---

<sup>34</sup> Χρυσάνθης Χ., (2007), Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, εκδόσεις Σάκκουλα



νοιώθει ότι μπορεί να βρει βοήθεια στο ξεκίνημα αυτής της διαδικασίας αλλιώς είναι δεδομένο ότι δεν θα επιχειρήσει να το δοκιμάσει.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET BANKING

### 4.1 Θεωρητικές προσεγγίσεις για το Internet Banking

Η ηλεκτρονική τραπεζική, σύμφωνα με τους Eriksson et al., (2005)<sup>35</sup>, αναφέρεται στην παροχή πληροφόρησης ή υπηρεσιών από μια τράπεζα στους πελάτες της μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ή τηλεόρασης. Σε πολλές περιπτώσεις όμως στη βιβλιογραφία, ως όρος, ταυτίζεται με την τραπεζική μέσω Διαδικτύου.

Ειδικότερα, οι υπηρεσίες τραπεζικής μέσω Διαδικτύου αναφέρονται σε μια σειρά τραπεζικών εργασιών μέσω των οποίων οι πελάτες μπορούν να ζητήσουν πληροφορίες και να διεκπεραιώσουν τις περισσότερες τραπεζικές τους συναλλαγές, όπως π.χ. την ερώτηση υπολοίπου λογαριασμού, τη μεταφορά ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό, την πληρωμή λογαριασμών κ.τ.λ., μέσω του Διαδικτύου χωρίς να είναι απαραίτητο να εγκαταλείψουν το χώρο τους.

Οι Shih και Fang (2004)<sup>36</sup> καθορίζουν την τραπεζική μέσω Διαδικτύου ως ένα νέο πληροφοριακό σύστημα, που χρησιμοποιεί τις καινοτόμες τεχνολογίες του Διαδικτύου για να διευκολύνει τους τραπεζικούς πελάτες στην διεξαγωγή των τραπεζικών τους εργασιών.

Οι Bradley and Steward (2003)<sup>37</sup>, αντίστοιχα θεωρούν ότι η τραπεζική μέσω Διαδικτύου μπορεί να θεωρηθεί ως μια ηλεκτρονική αγορά μέσω της οποίας οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν τις τραπεζικές τους συναλλαγές.

Η πρώτη έρευνα που επεδίωξε να προσεγγίσει το θέμα με τη δημιουργία ενός θεωρητικού υποδείγματος και εντοπίστηκε στη βιβλιογραφία ήταν αυτή των

---

<sup>35</sup> Eriksson K., Kerem K., Nilsson D., (2005), Customer acceptance of internet banking in Estonia, Emerald

<sup>36</sup> Shih Y., Fang K., (2004), The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan, Emerald

<sup>37</sup> Bradley F., Steward K., (2003), A Delphi study of Internet banking, Emerald

Karjaluoto κ.α. (2002)<sup>38</sup>. με τίτλο "Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland". Η έρευνα αυτή δημοσιεύτηκε στο ακαδημαϊκό περιοδικό «International Journal of Bank Marketing» την 25η Σεπτεμβρίου 2002. Κεντρικός στόχος των ερευνητών ήταν η μελέτη της επίδρασης διαφόρων παραγόντων που επηρεάζουν το σχηματισμό των στάσεων για τις τραπεζικές εργασίες μέσω Διαδικτύου στη Φινλανδία. Στην ταχυδρομική έρευνα τους συμμετείχαν 1.167 πελάτες τραπεζών.

Σύμφωνα με την έρευνα αυτή η προηγούμενη εμπειρία σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στην τεχνολογία, καθώς και η προσωπική εμπειρία από τραπεζική εξυπηρέτηση και η επίδραση των κοινωνικών ομάδων επιρροής, επηρεάζουν τόσο τη στάση όσο και τη χρήση του Διαδικτύου για τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών. Επιπλέον, τα αποτελέσματα της μελέτης προτείνουν ότι οι δημογραφικοί παράγοντες έχουν αντίκτυπο στη συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Πιο συγκεκριμένα, η ηλικία, το επάγγελμα και το εισόδημα βρέθηκαν να είναι οι σημαντικότερες μεταβλητές που έχουν επιπτώσεις στη συμπεριφορά των χρηστών της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διατριβής σε σχέση με την έρευνα των Karjaluoto κ.α. (2002)<sup>39</sup> εντοπίζονται:

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της καθώς η Φινλανδία, σε αντίθεση με την Ελλάδα, θεωρείται από τις πλέον προηγμένες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην υιοθέτηση της χρήσης του Διαδικτύου αλλά και των εφαρμογών του.
- Στη χρησιμοποίηση διαφορετικών μεταβλητών στο υπόδειγμα (π.χ. δεν χρησιμοποιήθηκε η προστασία προσωπικών δεδομένων, η έλλειψη ανάγκης εξυπηρέτησης από ανθρώπους).

---

<sup>38</sup> Karjaluoto H., Matilla M, Pentto T., (2002), Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland, Emerald

<sup>39</sup> Karjaluoto H., Matilla M, Pentto T., (2002), Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland, Emerald

Η έρευνα των Wang κ.α. (2003)<sup>40</sup>, με τίτλο "Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study", η οποία δημοσιεύτηκε στο περιοδικό «International Journal of Service Industry Management» την 1<sup>η</sup> Μαΐου 2003, επεδίωξε να εξετάσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τους καταναλωτές στην πρόθεση χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ταϊβάν. Χρησιμοποιώντας το μοντέλο υιοθέτησης της καινοτομίας, πραγματοποίησαν έρευνα πεδίου με 123 χρήστες υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνας, εκτός από την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης, προκύπτει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της αναλαμβανόμενης αξιοπιστίας και της πρόθεσης χρήσης. Τέλος, η ικανότητα-επάρκεια των πελατών στη χρήση του Διαδικτύου επηρεάζει έμμεσα την πρόθεση χρήσης μέσω των υπόλοιπων μεταβλητών. Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διατριβής σε σχέση με την έρευνα των Wang κ.α. (2003)<sup>41</sup>, εντοπίζονται:

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της, καθώς η Ταϊβάν είναι μια ασιατική χώρα με διαφορετικά πολιτισμικά χαρακτηριστικά σε: σχέση με την Ελλάδα,
- Στο δείγμα, στο οποίο συμπεριλήφθηκαν μόνο χρήστες υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου, με αποτέλεσμα να μην αποτυπώνονται οι απόψεις των μη χρηστών για τη μη υιοθέτηση των υπηρεσιών αυτών.
- Στο μέγεθος του δείγματος (123), το οποίο θεωρείται πολύ μικρό για να θεωρηθεί αξιόπιστη η σχετική ανάλυση.

---

<sup>40</sup> Wang Y., Wang M., Lin H., (2003), Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study, Emerald

<sup>41</sup> Wang Y., Wang M., Lin H., (2003), Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study, Emerald

- Στην αυτούσια χρήση των κλιμάκων μέτρησης της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας και της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης
- Στη μη χρησιμοποίηση των μεταβλητών «έλλειψη ανάγκης εξυπηρέτησης από ανθρώπους» που ελέγχει τη διάσταση της κοινωνικής αλληλεπίδρασης, και «εκπαίδευση» που συνδέεται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του καταναλωτή,
- Στη μη χρησιμοποίηση των «στάσεων» ως μεταβλητής που λειτουργεί ως ενδιάμεση για την επιρροή της πρόθεσης.

Η έρευνα των Mattila κ.α.(2003)<sup>42</sup> με τίτλο “Internet banking adoption among mature customers: early majority or laggards?”, η οποία δημοσιεύθηκε στο περιοδικό «Journal of Services Marketing;» την 1<sup>η</sup> Μαΐου 2003, μελετούσε τη συμπεριφορά αποδοχής της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε «ώριμους» ηλικία και πελάτες, στη Φινλανδία. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνάς τους, στην οποία συμμετείχαν 220 πελάτες τραπεζών ηλικίας άνω των 65 ετών, τα σημαντικότερα εμπόδια για την ταχεία υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από αυτή την κατηγορία πελατών αφορούν σε πρακτικά προβλήματα χρήσης, σε ανησυχίες για υψηλό κόστος εγκατάστασης, στην έλλειψη ασφάλειας και στην έλλειψη προσωπικής εξυπηρέτησης. Συμπληρώνουν δε ότι η εκπαίδευση και το εισόδημα επηρεάζουν θετικά την αποδοχή του Διαδικτύου ως τραπεζικού δικτύου εξυπηρέτησης. Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διατριβής σε σχέση με την έρευνα των Manila κ.α. (2003)<sup>43</sup> εντοπίζονται:

---

<sup>42</sup> Matilla M., Karjaluoto H., Pentto T., (2003), Internet banking adoption among mature customers: early majority or laggards, Emerald

<sup>43</sup> Matilla M., Karjaluoto H., Pentto T., (2003), Internet banking adoption among mature customers: early majority or laggards, Emerald

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της έρευνας (Φινλανδία), όπως προαναφέρθηκαν
- Στην έμφαση που δόθηκε στην εξαρτημένη μεταβλητή «χρήση».
- Στην έλλειψη ανάλυσης του ρόλου των «αντιλαμβανομένων αφελών» ως παράγοντα που επηρεάζει τη συμπεριφορά του καταναλωτή.
- Στο δείγμα, στο οποίο συμπεριλήφθησαν μόνο καταναλωτές ηλικίας άνω των 65 ετών

Η έρευνα των Pikkarainen κ.α. (2004)<sup>44</sup> με τίτλο “Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model”, η οποία δημοσιεύθηκε στο περιοδικό «Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy» τη Μαρτίου 2004, επεδίωξε να εξετάσει την αποδοχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε πελάτες υψηλής οικονομικής επιφάνειας στη Φινλανδία, χρησιμοποιώντας το μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας. Έτσι, από την έρευνα τους σε 265 πελάτες υπηρεσιών ιδιωτικής τραπεζικής (private banking) προέκυψε ότι η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και οι πληροφορίες που προσφέρονται μέσω των ιστοσελίδων των τραπεζών στο Διαδίκτυο, αποτελούν τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου από τους πελάτες. Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διατριβής σε σχέση με την έρευνα των Pikkarainen κ.α. (2004)<sup>45</sup>, εντοπίζονται στα εξής:

---

<sup>44</sup> Pikkarainen T., Pikkarainen K., Karjaluoto H., (2004), Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model, Emerald

<sup>45</sup> Pikkarainen T., Pikkarainen K., Karjaluoto H., (2004), Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model, Emerald

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της έρευνας (Φινλανδία), όπως προαναφέρθηκαν,
- Στην έμφαση που δόθηκε στην εξαρτημένη μεταβλητή «χρήση»,
- Στη μη επιβεβαίωση της σημασίας της προστασίας των δεδομένων που ενώ συμπεριλαμβανόταν στο υπόδειγμα, δεν ήταν στατιστικά σημαντική,
- Στο δείγμα, στο οποίο συμπεριλήφθηκαν μόνο καταναλωτές ηλικίας υψηλής οικονομικής επιφάνειας

Η έρευνα των Shih και Fang (2004<sup>46</sup>) με τίτλο “The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan”, η οποία δημοσιεύθηκε στο περιοδικό «Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy» την 1<sup>η</sup> Μαρτίου 2004, μελετά τους παράγοντες που επηρεάζουν τους πελάτες των τραπεζών στην Ταϊβάν, να υιοθετήσουν με υπηρεσίες τραπεζικής μέσω Διαδικτύου. Για το λόγο αυτό πραγματοποίησαν έρευνα με 125 συμμετέχοντες, συγκρίνοντας το μοντέλο της αιτιολογημένης δράσης με δύο εκδόσεις του μοντέλου της προγραμματισμένης συμπεριφοράς. Στο προτεινόμενο τελικό μοντέλο, επιβεβαιώνονται οι σχέσεις στάσεων, πρόθεσης και χρήσης. Επιπλέον, παρά το γεγονός ότι επιδιώχθηκε η προσθήκη στο μοντέλο της συμβατότητας και των υποκειμενικών κανόνων, μόνο οι σχέσεις των στάσεων με το σχετικό πλεονέκτημα, τη δυσκολία χρήσης και την επάρκεια-ικανότητα των χρηστών ήταν στατιστικά σημαντικές. Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διατριβής σε σχέση με την έρευνα των Shih και Fang (2004)<sup>47</sup> εντοπίζονται:

---

<sup>46</sup> Shih Y., Fang K., (2004), The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan, Emerald

<sup>47</sup> Shih Y., Fang K., (2004), The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan, Emerald

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της έρευνας (Ταϊβάν), όπως προαναφέρθηκαν
- Στην έλλειψη ανάλυσης των παραγόντων που επηρεάζουν την αντίληψη του καταναλωτή για τα οφέλη που αποκομίζει από τη χρήση των υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου,
- Στη μη χρησιμοποίηση της «προστασίας των δεδομένων» και της «έλλειψης ανάγκης εξυπηρέτησης από ανθρώπους» στο υπόδειγμά τους.

Η έρευνα των Kolodinsky κ.α. (2004)<sup>48</sup> με τίτλο “The adoption of electronic banking technologies by US consumers”, η οποία δημοσιεύθηκε στο περιοδικό «International Journal of Bank Marketing» την 1<sup>η</sup> Απριλίου 2004 διερευνά την αποδοχή τριών ηλεκτρονικών δικτύων τραπεζικής εξυπηρέτησης: της αυτόματης πληρωμής λογαριασμών (automatic bill payment), του τηλεφώνου (phone banking) και του υπολογιστή (PC -banking). Με τη χρήση δεδομένων από την έρευνα της Federal Reserve Board που πραγματοποιήθηκε στις Η.Π.Α.. έδειξαν ότι οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή των ανωτέρω δικτύων είναι, εκτός από τα χαρακτηριστικά της ίδιας της καινοτομίας που αναφέρονται στη θεωρία της διάχυσης της καινοτομίας (π.χ. σχετικό πλεονέκτημα, απλότητα, συμβατότητα, κ.τ.λ.) είναι και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των καταναλωτών. Οι σημαντικότερες διαφορές της έρευνας της διατριβής σε σχέση με την έρευνα των Kolodinsky κ.α. (2004)<sup>49</sup>, εντοπίζονται:

- Στις ιδιαιτερότητες της χώρας διεξαγωγής της έρευνας καθώς οι Η.Π.Α.. σε αντίθεση με την Ελλάδα, θεωρούνται από τις πλέον προηγμένες χώρες στην υιοθέτηση της χρήσης του Διαδικτύου αλλά και των υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου διεθνώς.
- Στη χρήση των μεταβλητών του μοντέλου διάχυσης της καινοτομίας.
- Στην έλλειψη ανάλυσης των παραγόντων που επηρεάζουν την αντίληψη του

---

<sup>48</sup> Kolodinsky J., Hogarth J., (2004), The adoption of electronic banking technologies by US consumers, Emerald

<sup>49</sup> Kolodinsky J., Hogarth J., (2004), The adoption of electronic banking technologies by US consumers, Emerald



καταναλωτή για τα οφέλη που αποκομίζω από τη χρήση των υπηρεσιών τραπεζικής μέσω Διαδικτύου.

- Στη μη χρησιμοποίηση της «προστασίας των δεδομένων» και της «έλλειψης ανάγκης εξυπηρέτησης από ανθρώπους» στο υπόδειγμά τους.

Η γέννηση της τραπεζικής μέσω Διαδικτύου μας πηγαίνει πίσω στο 1990, όταν η πρώτη ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσία είχε προσφερθεί από την Καλιφορνική τράπεζα Wells Fargo. Πέντε χρόνια αργότερα, η Security First Network Bank επίσης στις ΗΠΑ, ενίσχυσε το δυναμικό του διαδικτυακού τραπεζικού συστήματος παρέχοντας ένα πλήρες ηλεκτρονικό τραπεζικό περιβάλλον. Οι τράπεζες εκείνη την εποχή νοιώθοντας τον κίνδυνο να γίνουν μια παλιά τεχνολογία που σύντομα να εξαφανιστεί, όπως είχε ο Bill Gates έπρεπε να προσαρμοσθούν στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον που η εμφάνιση του διαδικτύου είχε προκαλέσει προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις ταχείες αλλαγές και τον υψηλό ανταγωνισμό που επικρατεί στο δικό τους τομέα. Ως αποτέλεσμα αυτού, σήμερα οι περισσότερες τράπεζες αναπτύσσονται στο internet banking καθώς οι αναδυόμενες αγορές προσφέρουν τις περισσότερες από τις οικονομικές και ενημερωτικές υπηρεσίες τους στους πελάτες τους και μέσω του Διαδικτύου ως βασικό τραπεζικό κανάλι. Εστιάζοντας στην ελληνική αγορά, η τραπεζική μέσω Διαδικτύου εισήχθη το 1997 προσφέροντας ένα πολύ μικρό εύρος υπηρεσιών κυρίως για επιχειρήσεις. Έκτοτε, το φάσμα των υπηρεσιών που παρέχονται από τις τράπεζες μέσω του Διαδικτύου αυξάνεται συνεχώς σε σημείο που μπορούμε να πούμε ότι σήμερα στην Ελλάδα διευρύνεται συνεχώς και τώρα ο χρήστης του internet banking μπορεί να κάνει οικονομικές συναλλαγές όπως πληρωμές (π.χ. λογαριασμοί, πιστωτικές κάρτες) ή την αποστολή εμβασμάτων, να παρέχονται πληροφορίες (π.χ. υπόλοιπο λογαριασμού) και να διαχειρίζονται ποσά χρηματιστηριακών αγορών. Σήμερα, τα περισσότερα ελληνικά και ξένα πιστωτικά ιδρύματα που συνθέτουν την ελληνική τραπεζική βιομηχανία, διαθέτουν τους δικούς τους ιστότοπους, οι οποίοι προσφέρουν εξαιρετικά ανταγωνιστικές τραπεζικές υπηρεσίες στους πελάτες τους και παράγουν ετήσια κέρδη αυξάνοντας τους κύκλους εργασιών.

Σύμφωνα με τον Esser (1999)<sup>50</sup>, οι τράπεζες είναι δελεασμένες να αναπτύξουν, να διατηρήσουν και να ενισχύσουν τις υπηρεσίες διαδικτυακής τραπεζικής για να αποκτήσουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που θα τους βοηθήσει να ξεχωρίζουν στο ιδιαίτερα ανταγωνιστικό τραπεζικό περιβάλλον, να διατηρήσουν την αύξηση των εσόδων, να κερδίσουν την προσέλκυση νέων πελατών και να διατηρήσουν τα παλιά και να επιτύχουν σημαντικές περικοπές στις συναλλαγές και το κόστος προσωπικού. Ταυτόχρονα, οι πελάτες του Διαδικτύου θεωρούν ότι είναι κερδισμένοι κυρίως επειδή μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες, εξοικονόμηση χρόνου, πρόσβαση από οπουδήποτε υπάρχει μια συσκευή με σύνδεση στο internet, χαμηλότερο κόστος, ευκολία χρήσης και εξάλειψη του άγχους που προκαλείται κατά τη μεταφορά χρημάτων. Η υπηρεσία Internet Banking υποστηρίζει επίσης την ταχεία ανταπόκριση στις καταγγελίες των πελατών μαζί με την υψηλότερη ποιότητα των υπηρεσιών. Ωστόσο, οι πελάτες στην Ελλάδα συνεχίζουν να εκφράζουν επίσης ανησυχίες που προέρχονται κυρίως από την ασφάλεια των συναλλαγών.

Το Internet Banking επιτρέπει στους πελάτες να εκτελούν ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μέσω της τοποθεσίας Web της τράπεζας. Όταν παρουσιάστηκε για πρώτη φορά στο Διαδίκτυο η ηλεκτρονική τραπεζική χρησιμοποιήθηκε κυρίως ως μέσο παρουσίασης πληροφοριών στο οποίο οι τράπεζες εμπορεύονταν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στις ιστοσελίδες τους. Με την ανάπτυξη των ασύγχρονων τεχνολογιών και των ασφαλών τεχνολογιών ηλεκτρονικών συναλλαγών οι περισσότερες τράπεζες έχουν προωθήσει τη χρήση του Internet banking τόσο ως μέσου συναλλαγών καθώς και ως πληροφοριακού μέσου. Ως αποτέλεσμα, οι εγγεγραμμένοι στο Διαδίκτυο τραπεζικοί χρήστες μπορούν πλέον να εκτελούν κοινές τραπεζικές συναλλαγές, όπως γραπτώς ελέγχους, πληρωμές λογαριασμών, μεταφορά κεφαλαίων, εκτυπώσεις και διερεύνηση, υπόλοιπα λογαριασμών. Η τραπεζική στο Διαδίκτυο έχει εξελιχθεί σε υπηρεσία ενιαίας εξυπηρέτησης και μονάδα πληροφοριών που υπόσχεται μεγάλα οφέλη τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους καταναλωτές.

---

<sup>50</sup> Esser J., (1999), Internet banking is a virtual necessity, Credit Union Magazine

## 4.2 Η ικανοποίηση του πελάτη από την ηλεκτρονική τραπεζική

Η ικανοποίηση την οποία απολαμβάνει ο πελάτης από την παρεχόμενη υπηρεσία συνδέεται άμεσα με την ποιότητα. Συγκεκριμένα, η ικανοποίηση (satisfaction) από την παρεχόμενη υπηρεσία προκύπτει αν από την αντίληψη αφαιρέσουμε την προσδοκία. Οπότε εάν η αντίληψη για την παρεχόμενη είναι μεγαλύτερη από την προσδοκία, τότε έχουμε ικανοποίηση. Επομένως, η ικανοποίηση αποτελεί ένα μέτρο για το πόσο μια προσφερόμενη υπηρεσία ή αγαθό εκπληρώνει τις προσδοκίες των πολιτών-πελατών.

Βέβαια, όπως και με την έννοια της ποιότητας έτσι και ο όρος ικανοποίηση έχει δοθεί με πολλούς ορισμούς, μερικοί από τους οποίους δίνονται παρακάτω:

- « Η ικανοποίηση είναι μια γνωστική κατάσταση του πελάτη, όσον αφορά την επαρκή ή ανεπαρκή ανταμοιβή του για τις θυσίες και τις προσπάθειες που έχει καταβάλλει». <sup>51</sup>
- « Η ικανοποίηση είναι μια συναισθηματική αντίδραση στις εμπειρίες του πελάτη, οι οποίες σχετίζονται είτε με συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες, είτε με τις διαδικασίες αγοράς, είτε ακόμη με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του πελάτη αυτού». <sup>52</sup>
- « Η ικανοποίηση είναι η αντίδραση του καταναλωτή στη διαδικασία αξιολόγησης, η οποία εξετάζει τις ασυμφωνίες μεταξύ προγενέστερων προσδοκιών και του πραγματικού επιπέδου απόδοσης του προϊόντος, όπως γίνεται αντιληπτό από τον καταναλωτή μετά τη χρήση του». <sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Howard JA & Sheth JN (1969), "The theory of buyer behavior" library.wur.nl, google.scholar.gr

<sup>52</sup> Westbrook RA. & Reilly MD (1983), "Value-percent disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction"

<sup>53</sup> Tse DK & Wilton PC (1988), "models of consumer satisfaction formation: An extension" google.scholar.gr

- « Μια συνολική μετά αγοραστική αξιολόγηση»<sup>54</sup>

Η ικανοποίηση πελατών αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα σχετικά με τις επιχειρησιακές οργανώσεις όλων των τύπων, η οποία είναι προσανατολισμένη στον πελάτη και στις κύριες αρχές της συνεχούς βελτίωσης.

Για το λόγο αυτό, η ικανοποίηση πελατών πρέπει να μετρηθεί και να μεταφραστεί σε διάφορες μετρήσιμες παραμέτρους. Η μέτρηση ικανοποίηση πελατών μπορεί να θεωρηθεί ως το πιο αξιόπιστο feedback system (σύστημα ανάδρασης), το οποίο παρέχει αποτελεσματικό, άμεσο, αντικειμενικό τρόπο εξέτασης των προτιμήσεων και των προσδοκιών των πελατών. Βάση αυτού του τρόπου η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί πρότυπο βασικών γραμμών της απόδοσης και πιθανό πρότυπο της τελειότητας για κάθε επιχειρησιακή οργάνωση.<sup>55</sup>

### 4.3 Μεθοδολογία MUSA

Η μέθοδος MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis) είναι μια μέθοδος η οποία βοηθάει στην προσέγγιση ανάλυση και σύνθεση πολυκριτηρίων για τη διατύπωση της ικανοποίησης. Οι κυριότερες παραδοχές οι οποίες αφορούν τη συγκεκριμένη μεθοδολογία είναι οι εξής:

- **Ορθολογικός καταναλωτής**: Η συγκεκριμένη υπόθεση σχετίζεται με την ύπαρξη ορθολογικών πελατών και συναντάται στο σύνολο του χώρου της επιστήμης των αποφάσεων.
- **Κριτήρια ικανοποίησης**: Η μέθοδος αυτή υποθέτει την ύπαρξη ενός συνόλου από τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή υπηρεσίας που εξετάζεται, σύμφωνα με τα οποία οι πελάτες αντιλαμβάνονται την ικανοποίησή τους. Αυτό το σύνολο των χαρακτηριστικών αποτελεί και τα κριτήρια ικανοποίησης των πελατών και οφείλει να πληροί συγκεκριμένες ιδιότητες.
- **Προσθετικό μοντέλο σύνθεσης**: Στο τέλος πραγματοποιείται ένα προσθετικό μοντέλο σύνθεσης του συνόλου των κριτηρίων ικανοποίησης και ειδικότερα

---

<sup>54</sup> Fornell C., Johnson MD.,(1992), "Differentiation as a basis for explaining customer satisfaction across industries" Journal of Economic Psychology (1993)

<sup>55</sup> Preference disaggregation for measuring and analysing customer satisfaction: The MUSA method e. Grigoroudis, Y. Siskos

μια προσθετική συνάρτηση αξιών. Στα πλαίσια της πολυκριτηριακής ανάλυσης αποφάσεων, οι συναρτήσεις αυτές πληρούν την ιδιότητα της μονοτονίας.

Η συνολική ικανοποίηση του πελάτη εξαρτάται από ένα σύνολο μεταβλητών που αντιπροσωπεύουν χαρακτηριστικά του προσφερόμενου προϊόντος ή της υπηρεσίας.

Βασικός στόχος της μεθόδου MUSA είναι η σύνθεση των προτιμήσεων ενός συνόλου πελατών σε μια μαθηματική συνάρτηση αξιών. Η μέθοδος ακολουθεί τις γενικές αρχές της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης υπό περιορισμούς χρησιμοποιώντας τεχνικές γραμμικού προγραμματισμού.

Η υλοποίηση ερευνών ικανοποίησης, στα πλαίσια της οποίας εφαρμόζεται και το μοντέλο MUSA περιλαμβάνουν τα εξής βασικά στάδια<sup>56</sup>:

#### **Προκαταρκτική έρευνα:**

Αυτό το στάδιο αποτελεί το αρχικό στάδιο κατά το οποίο γίνεται σαφής καθορισμός των στόχων της έρευνας, οι οποίοι αποτελούν τη βασική προϋπόθεση για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενός προγράμματος μέτρησης ικανοποίησης. Επιπλέον, στο πρωταρχικό αυτό στάδιο περιλαμβάνονται τόσο η προκαταρκτική ανάλυση των πελατών όσο και η έρευνα του περιβάλλοντος αγοράς, που στοχεύουν στη συλλογή της απαιτούμενης πληροφορίας για την ανάπτυξη ενός συστήματος μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών (καθορισμός διαστάσεων και κλιμάκων ικανοποίησης.)

#### **Διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης:**

Η συγκεκριμένη φάση περιλαμβάνει τη σύνταξη του ερωτηματολογίου, την ταυτόχρονη οργάνωση του δικτύου δημοσκόπησης (κατανομή δείγματος, τρόπος διάθεσης ερωτηματολογίων) καθώς και την πραγματοποίηση της έρευνας σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα πελατών της εταιρείας ή του οργανισμού.

#### **Αναλύσεις:**

---

<sup>56</sup> Fornell, C., Johnson MD.(1992), "Differentiation as a basis for explaining customer satisfaction across industries"

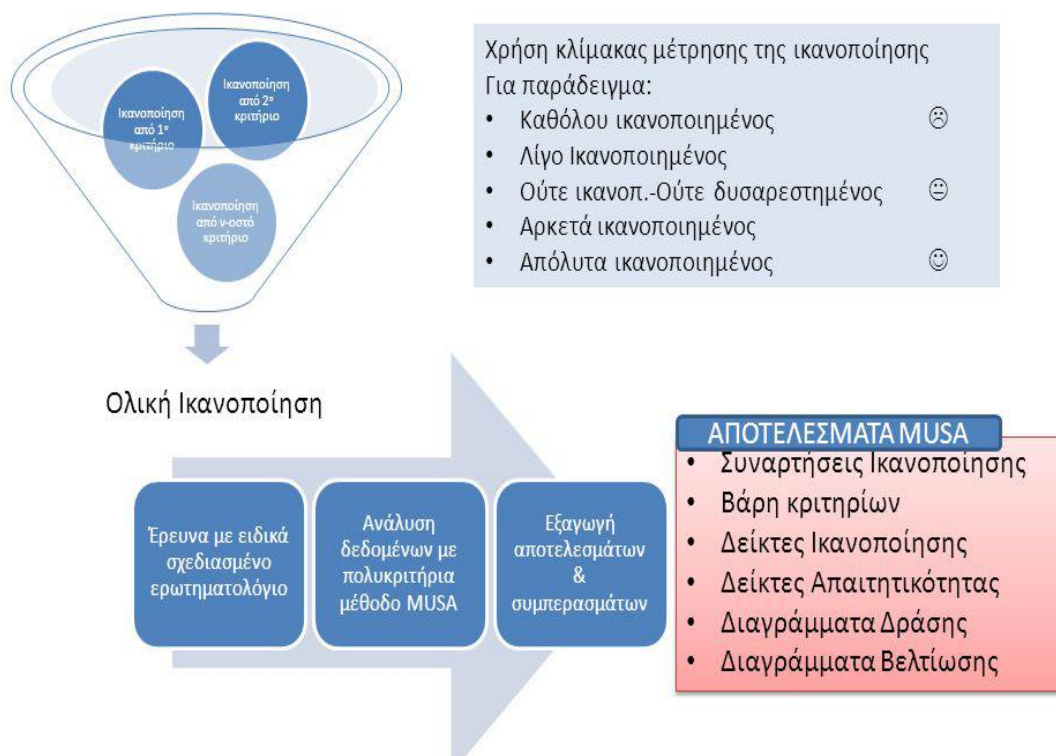
Στο συγκεκριμένο στάδιο περιλαμβάνονται το σύνολο των αναλύσεων και των πληροφοριών που εξάγονται από την επεξεργασία των δεδομένων τους. Οι αναλύσεις αφορούν στην εφαρμογή τόσο μεθόδων περιγραφικής στατιστικής όσο και της πολυκριτήριας μεθόδου μέτρησης ικανοποίησης MUSA.

**Αποτελέσματα:**

Αποτελεί την τελική φάση στην οποία εκτιμάται η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων της έρευνας και μορφοποιούνται οι τελικές προτάσεις για τη βελτίωση ή/και διατήρηση του επιπέδου ικανοποίηση των πελατών , συνοψίζοντας τα σημαντικότερα αποτελέσματα των προηγούμενων αναλύσεων.

Στο παρακάτω σχήμα φαίνονται τα κριτήρια καθώς και τα υποκρίτρια βάσει των οποίων αξιολογείται η ικανοποίηση των πελατών.

## Η Πολυκριτήρια Μέθοδος MUSA (γενικά)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>: ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ INTERNET BANKING ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

### 5.1 Η ηλεκτρονική τραπεζική “Winbank” της Τράπεζας Πειραιώς

#### ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



Η τράπεζα Πειραιώς ήταν από τις πρώτες επιχειρήσεις η οποία έφερε προσωπικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και internet banking στην Ελλάδα. Η εφαρμογή internet banking της τράπεζας Πειραιώς ονομάζεται Winbank και μέσα από αυτή πραγματοποιείται μια σειρά ενεργειών όπως είναι οι παρακάτω:

#### **1. Υπηρεσία Winbank Web banking**

Η υπηρεσία winbank web banking καλύπτει όλο το εύρος συναλλαγών που μπορεί να κάνει ο πελάτης και σε κάποιο τραπεζικό κατάστημα:

- Διαχείριση τραπεζικών προϊόντων (αλλαγή ορίων, τροποποίηση χαρακτηριστικών κ.λπ.)
- Μεταφορές
- Πληρωμές
- Εμβάσματα
- Χρηματιστηριακές συναλλαγές
- winbank alerts
- Αιτήσεις για νέα προϊόντα

Επιπλέον, καλύπτει και μια σειρά από πρόσθετες υπηρεσίες που προσφέρονται αποκλειστικά από τα ηλεκτρονικά κανάλια της Τράπεζας Πειραιώς:

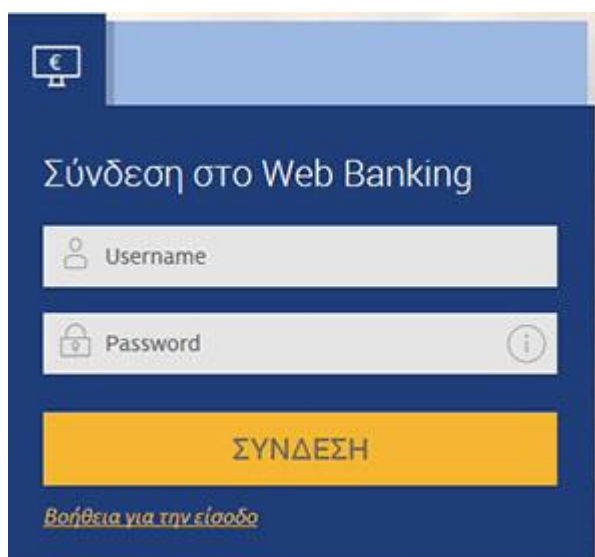
- Έκδοση & πληρωμή e-Παράβολου
- Λεφτά στο Λεπτό
- Διαχείριση Προπληρωμένης Κάρτας WEBUY
- Πολύ μεγαλύτερο εύρος συναλλαγών εξόφλησης λογαριασμών
- Συναλλαγές σε Διεθνή Χρηματιστήρια
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού
- e-statements

Σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών η τράπεζα ενημερώνει για τα εξής:

- Η πρόσβαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς γίνεται με τη χρήση των προσωπικών κωδικών εισόδου που γνωρίζει μόνο ο πελάτης
- Προηγμένα συστήματα ασφαλείας με την πιστοποίηση διεθνών φορέων διασφαλίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές
- Αναγνωρισμένα πρωτόκολλα κρυπτογράφησης εγγυώνται το απόρρητο των συναλλαγών και προστατεύουν τα δεδομένα που μεταφέρονται.
- Η πρόσβαση στα συστήματα της Τράπεζας Πειραιώς ελέγχεται από firewall, που απαγορεύει την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία



**Εικόνα 1: Αρχική εικόνα Winbank Web Banking σε ηλεκτρονικό υπολογιστή**



**Εικόνα 2: Διαχείριση λογαριασμών όψεως εταιρείας στο Winbank**

ΕΤΑΙΡΙΑ 1 (etairia1) | Τα Αγαπημένα μου | Εργαλεία | Βοήθεια | Έξοδος

winbank | ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ | ΔΑΝΕΙΑ | ΕΠΙΤΑΓΕΣ | ΆΛΛΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ | ΡΙΒΑΛΕΥΣ CASH | ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ | ΠΛΗΡΩΜΕΣ | ΑΓΟΡΕΣ & ΑΙΤΗΣΕΙΣ

### Λογαριασμοί

Υπόλοιπο Χρόνου 07:58  
Ανανέωση

Όψη	Διαθέσιμο Υπόλοιπο	Λογιστικό Υπόλοιπο
★ ΟΨΕΩΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ -Κ- IBAN: GR00 0000 0000 0000 0000 0001	2.362.229,01 EUR	2.452.941,02 EUR
☆ ΟΨΕΩΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ -Κ- 2 IBAN: GR00 0000 0000 0000 0000 0002	1.330,76 EUR	1.240,76 EUR

#### Σχετικές Υπηρεσίες

- 1 Αντίγραφο Λογαριασμών
- 1 Αποστολή Κινήσεων Λογαριασμών με e-mail
- 1 Διαχείριση Αποστολής Κινήσεων Λογαριασμών με e-mail
- 1 Ιστορικό Αποστολής Κινήσεων Λογαριασμών
- 1 Μεταφορά μεταξύ Λογαριασμών μου
- 1 Μεταφορά σε τρίτο στην Τράπεζα

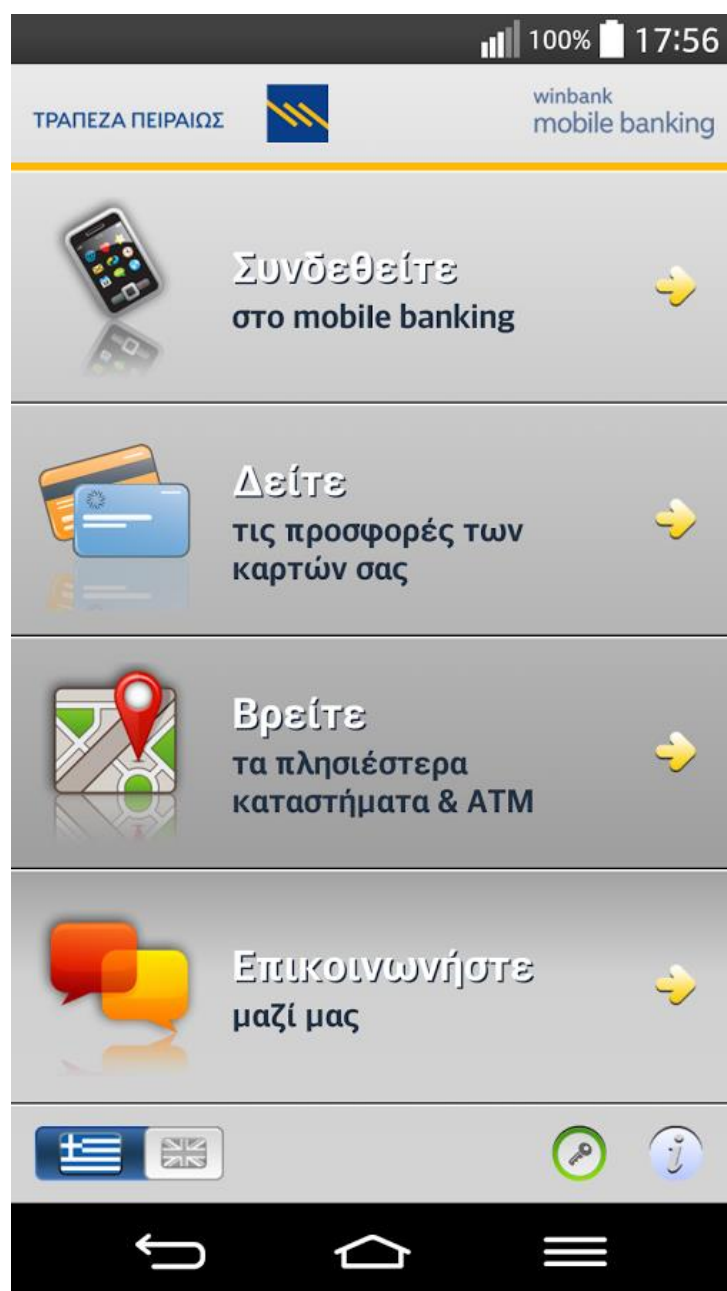
## **2. Το Winbank mobile App**

Η ηλεκτρονική τραπεζική της Πειραιώς επεκτείνεται και πέρα των Η/Υ και δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους και μέσω κινητού τηλεφώνου με την εφαρμογή που είναι διαθέσιμη τόσο για κινητά με λειτουργικό σύστημα Android όσο και IOS.

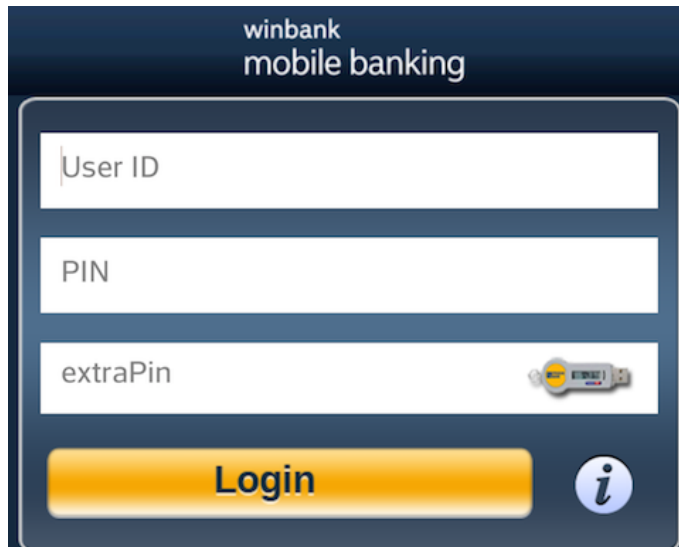
Με το νέο winbank mobile app, οι πελάτες της τράπεζας μπορούν πλέον να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους εύκολα και γρήγορα και μια σειρά υπηρεσιών όπως οι παρακάτω:

- Ενημέρωση για υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων
- Αναλυτική ενημέρωση για τις δαπάνες μείωσης φόρου & υπολογιστής δαπανών
- Πληρωμή λογαριασμών
- Πληρωμή καρτών Τράπεζας Πειραιώς ή άλλων Τραπεζών
- Πληροφορίες και φόρτιση προπληρωμένων καρτών
- Μεταφορά χρημάτων και έμβασμα σε Τράπεζα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό
- Μεταφορά χρημάτων σε κινητό ή ΑΦΜ 24/7
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού
- Πληρωμή e-παράβολου
- Αποστολή χρημάτων με Λεφτά στο Λεπτό
- Προσωποποιημένη πληροφόρηση για διαθέσιμους προς εξαργύρωση πόντων επιβράβευσης (yellows)

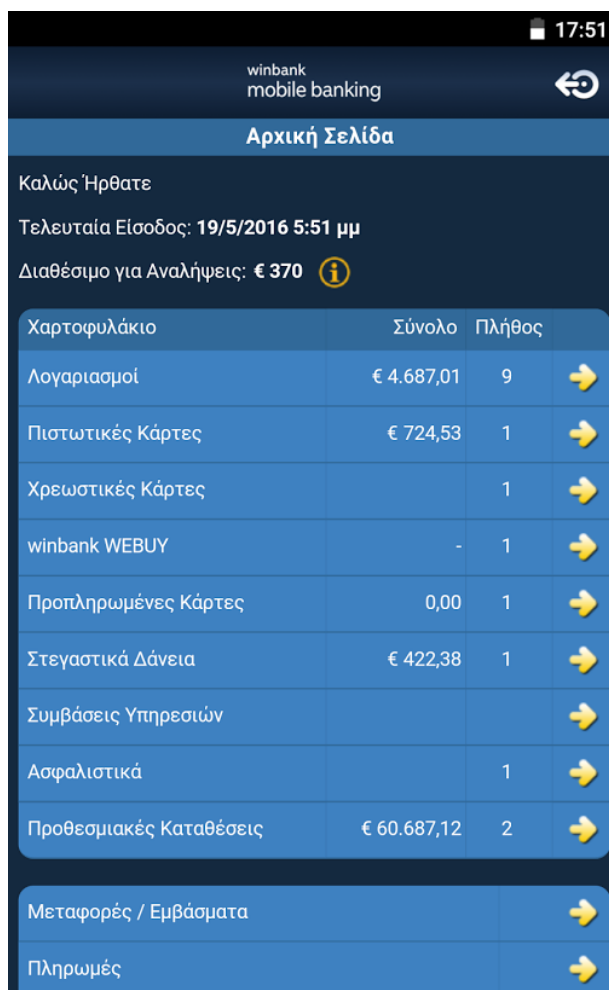
**Εικόνα 3: Αρχική σελίδα Winbank mobile App**



**Εικόνα 4: Προσπάθεια σύνδεσης στο Winbank mobile App και κωδικός ασφαλείας**



**Εικόνα 5: Σελίδα πελάτη στο Winbank mobile App**



### **3. Η υπηρεσία Winbank Wallet App**



Το winbank wallet App είναι ο νέος, γρήγορος και εύκολος τρόπος ώστε ο πελάτης να κάνει τις αγορές του σε φυσικά καταστήματα, χωρίς να χρειάζεται να έχει μετρητά ή κάρτα μαζί του.

Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται ανέπαφα, μέσω οποιασδήποτε χρεωστικής κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς, Visa ή MasterCard, με χρέωση του τραπεζικού του λογαριασμού.

Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη μέσω Google Play για κινητά που έχουν λειτουργικό σύστημα Android.

Το winbank wallet είναι η πρώτη εφαρμογή στην Ελλάδα που λειτουργεί ανεξάρτητα από τον πάροχο κινητής τηλεφωνίας του χρήστη.

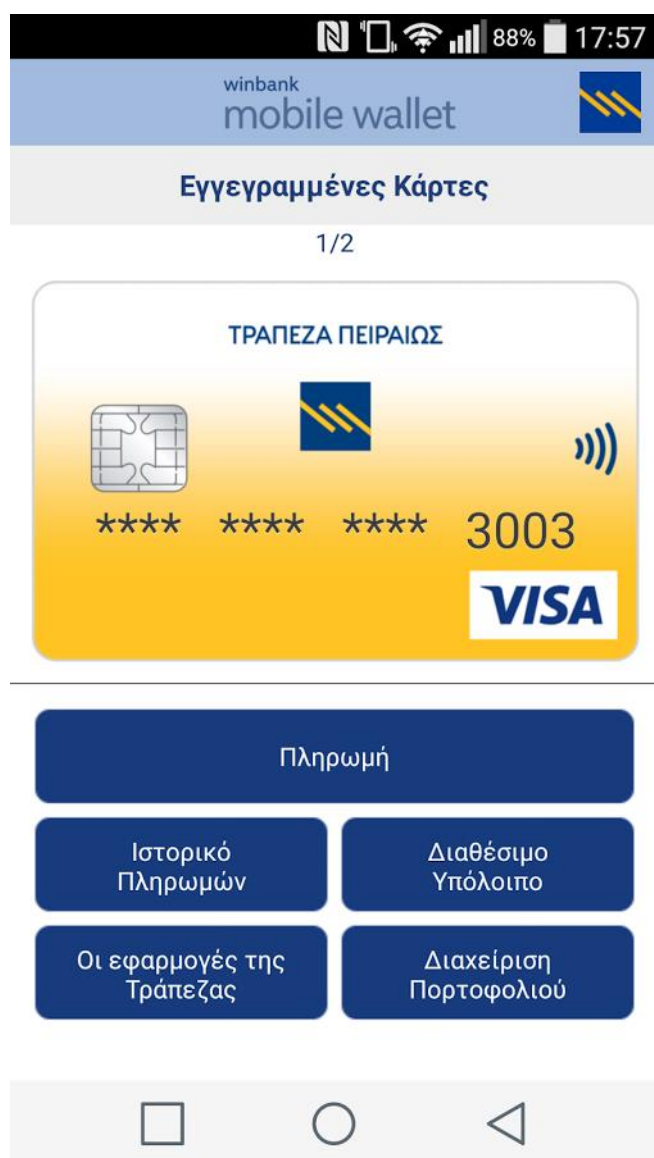
Ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιεί τις πληρωμές του απλά και γρήγορα:

1. Ο έμπορος εισάγει το ποσό πληρωμής στο POS με το σήμα Contactless 
2. Ο πελάτης ενεργοποιεί την επιλογή NFC  στο κινητό, και αφού ανοίξει την εφαρμογή, εισάγει το PIN που έχετε επιλέξει
3. Τοποθετεί τη συσκευή στο POS, ακίνητη, με την οθόνη της στραμμένη προς το μέρος του
4. Μέσα στα επόμενα 3-4 δευτερόλεπτα ακούγεται ένας χαρακτηριστικός ήχος και εμφανίζεται ένδειξη με το αποτέλεσμα της πληρωμής στην οθόνη του POS και στο κινητό σας
5. Η συναλλαγή ολοκληρώθηκε. Ο έμπορος παραδίδει το απόκομμα της συναλλαγής που εκδίδεται από το POS

**Εικόνα 6: Η αρχική σελίδα του Winbank Wallet App**



### **Εικόνα 7: Λειτουργίες της εφαρμογής Winbank Wallet App**



### **5. Winbank my card App**

Με το winbank mycard ο πελάτης μπορεί να:

- Δει στο χάρτη όλες τις προσφορές των καρτών της Τράπεζας Πειραιώς και να εντοπίσετε τις πιο κοντινές σε αυτόν και να:
- δει πως θα μεταβεί στα σημεία των προσφορών
- δει τις προσφορές που αφορούν τις δικές του κάρτες με προτεραιότητα
- δημιουργήσει λίστα με τις «Αγαπημένες Προσφορές» του

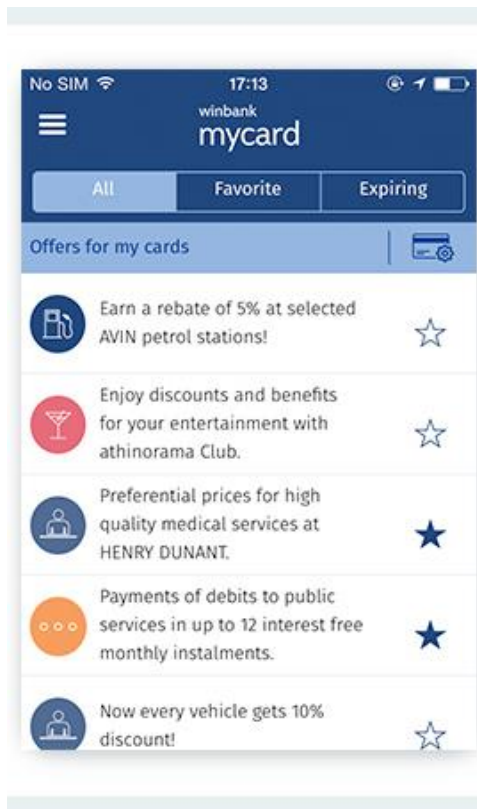
- στείλει τις προσφορές σε ένα φίλο του με email ή να τις κοινοποιήσει στα social media (facebook, twitter)
- λάβε άμεση ειδοποίηση (push notification) στο Smartphone αλλά και στο Smartwatch κάθε φορά που προσεγγίζει κάποιο σημείο στο οποίο υπάρχει προσφορά (geofencing)

**Εικόνα 8: Αρχική σελίδα εφαρμογής Winbank my card App**

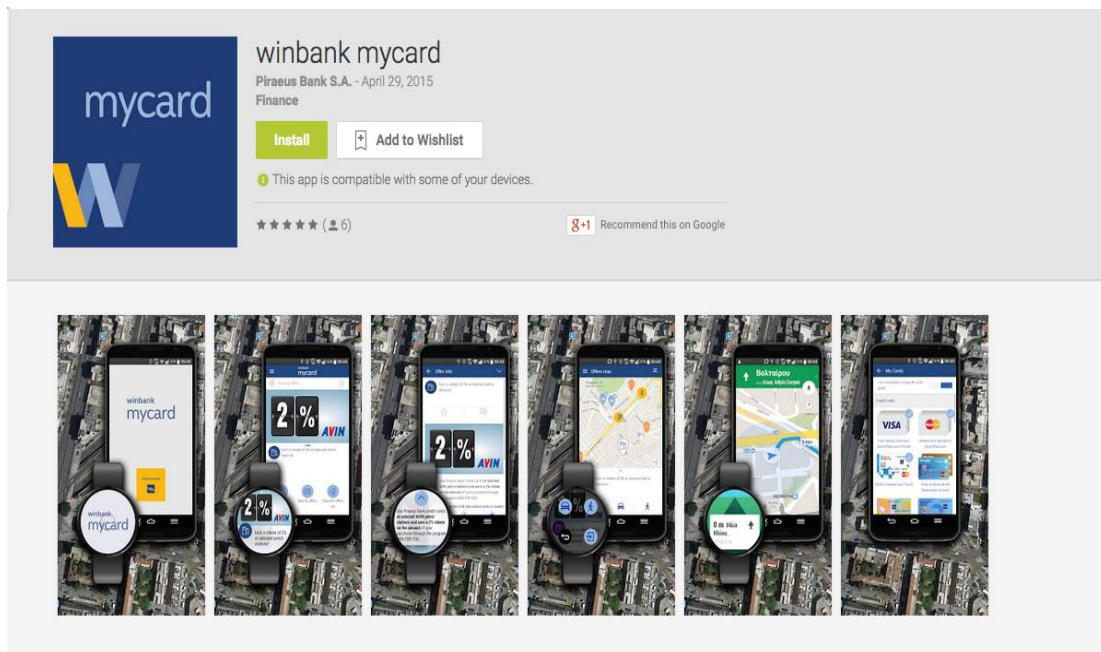




**Εικόνα 9: Διαθέσιμες επιλογές προσφορών της εφαρμογής**



**Εικόνα 10: Η εφαρμογή Winbank my card App στο Google Play**



## **6. Η εφαρμογή Winbank Easy Pay**

Με την εφαρμογή αυτή η πληρωμή γίνεται ηλεκτρονικά και εξ ολοκλήρου από το smartphone κινητό ή τη windows συσκευή με χρέωση της πιστωτικής κάρτας οποιασδήποτε τράπεζας. Επομένως δεν απαιτείται κάποιος να είναι πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς για να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή αυτή.

Τα στοιχεία του λογαριασμού που πληρώνει ο πελάτης καταχωρούνται γρήγορα και χωρίς λάθη:

- Φωτογραφίζοντας το λογαριασμό με το iPhone ή
- Σκανάροντας το barcode του λογαριασμού με το smartphone κινητό τηλέφωνο

**Εικόνα 11: Αρχική σελίδα εφαρμογής Winbank easypay**





**Εικόνα 12: Παράδειγμα πληρωμής λογαριασμού Δ.Ε.Η με την εφαρμογή**

11:09

easy pay

Στοιχεία Πληρωμής 1 2 3 4

 Πληρωμή ΔΕΗ

 123 Σκανάροντας το Bar code

1 Κωδικός Πληρωμής

2 Ποσό

! Σημειώσεις

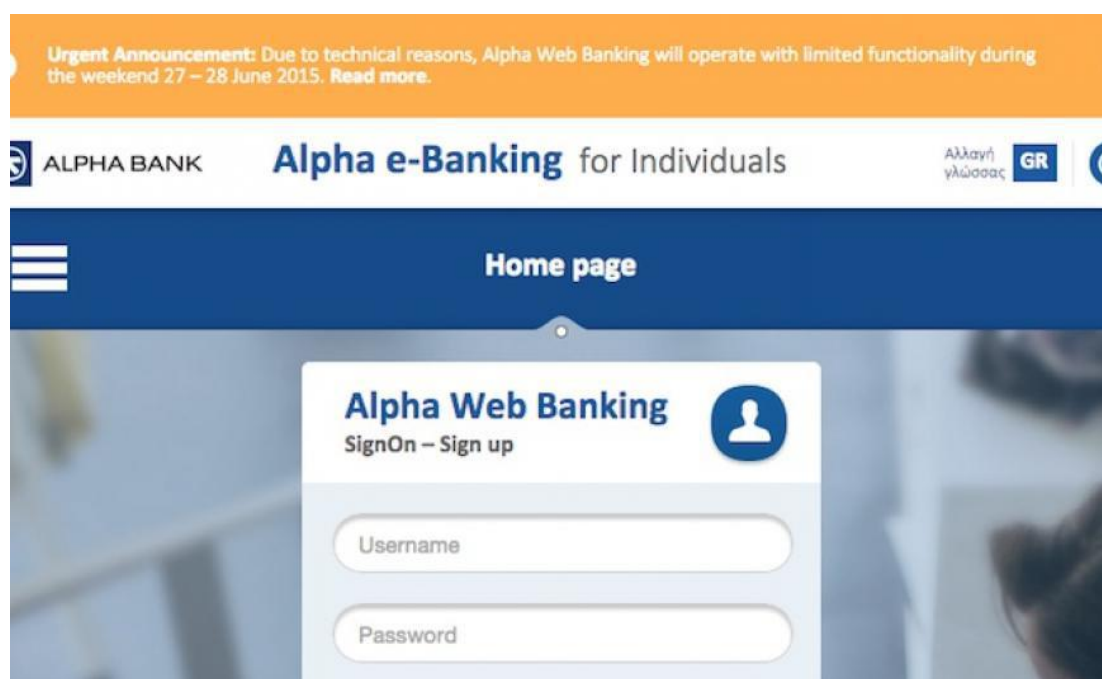
Συνέχεια

## 5.2 Ηλεκτρονική τραπεζική Alpha Bank

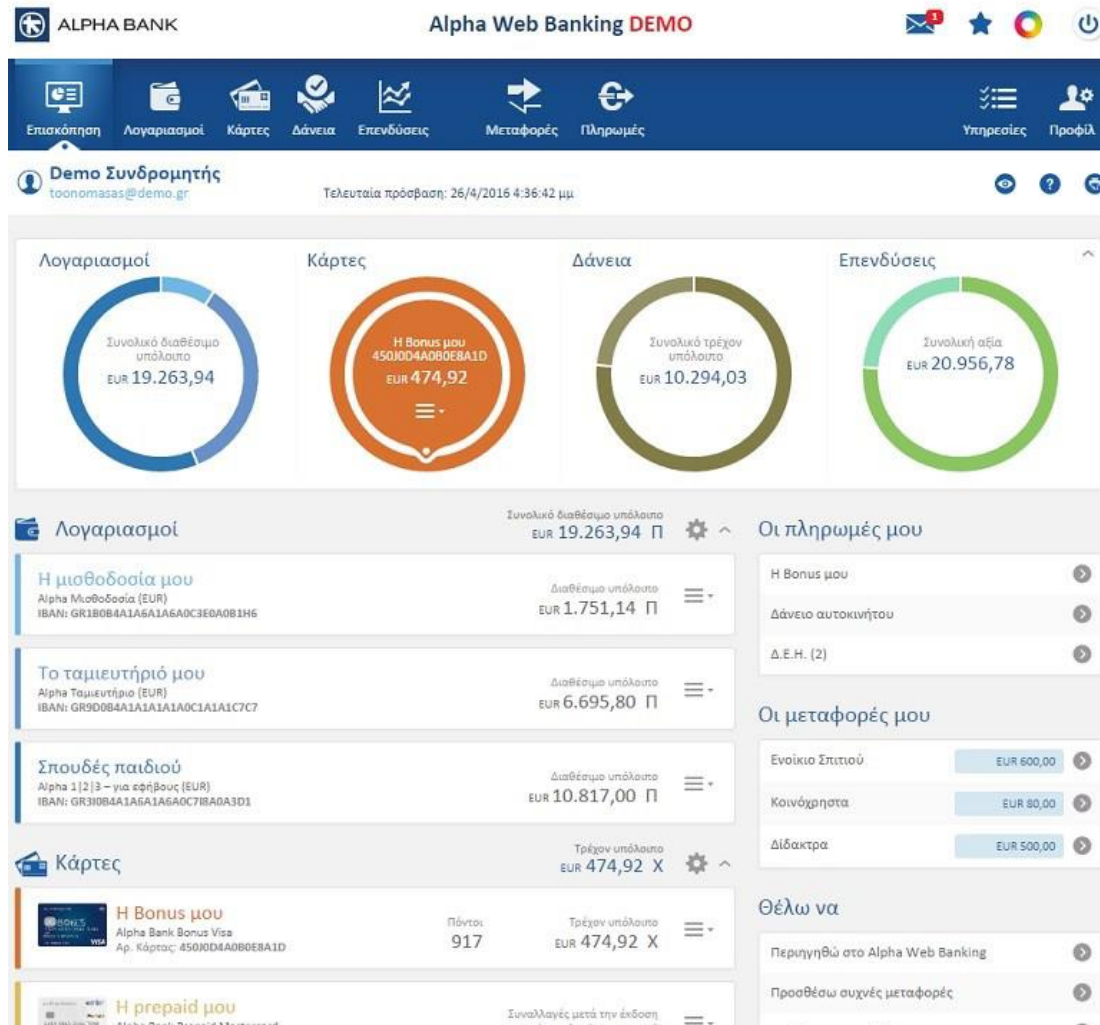
### 1. Υπηρεσία Alpha Web banking

Είναι ένα νέο, σύγχρονο περιβάλλον που προσαρμόζεται φιλικά στον υπολογιστή και το tablet για να μπορεί ο πελάτης να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του με ασφάλεια και ταχύτητα, να ενημερώνεται συνολικά και να διαχειρίζεται εύκολα τα προϊόντα και τη συνδρομή του.

### Εικόνα 13: Αρχική σελίδα



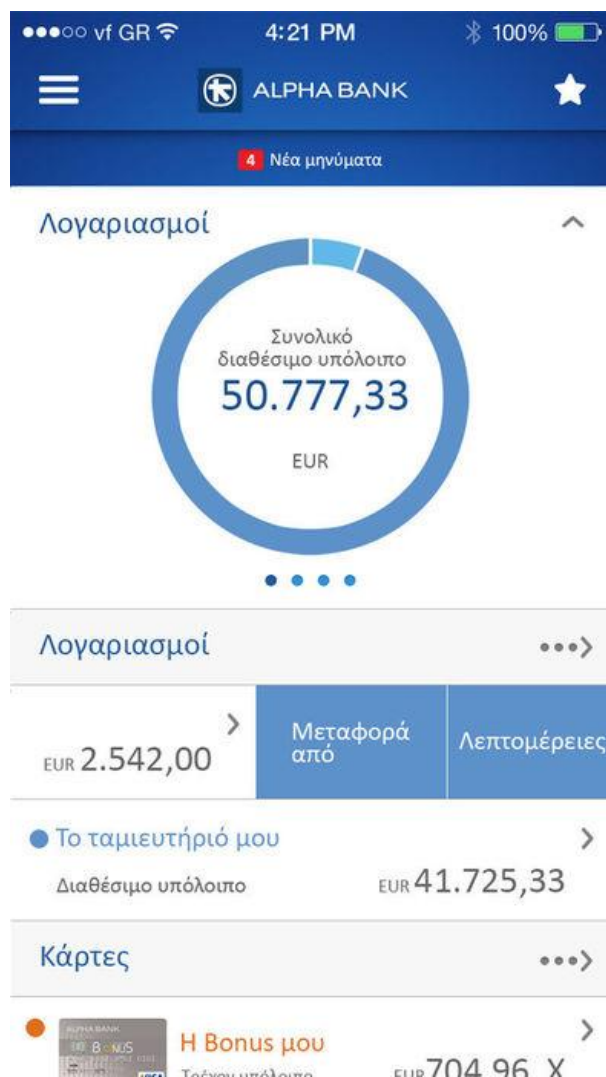
## Εικόνα 14: Παράθυρο εφαρμογής Alpha Web banking



## 2. Alpha mobile banking

Πρόκειται για τη πολυβραβευμένη εφαρμογή Alpha Mobile Banking η οποία ενημερώθηκε με νέες δυνατότητες και εργαλεία για την ευκολότερη διαχείριση των οικονομικών των πελατών και τη διενέργεια των συναλλαγών. Γρήγορη πρόσβαση με 4ψήφιο PIN και χρήση δακτυλικού αποτυπώματος, Alpha Quick Transfer για άμεση μεταφορά ποσών από και προς τις επαφές, εύκολος υπολογισμός και αναλυτική ενημέρωση για το αφορολόγητό του πελάτη.

**Εικόνα 15: Αρχική σελίδα της εφαρμογής**



### **3. Υπηρεσία my Alpha wallet**

Με τη χρήση της υπηρεσίας αυτής ο πελάτης μπορεί να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές αγορές και πληρωμές σε όλο τον κόσμο εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, με το νέο ψηφιακό πορτοφόλι για κάθε χρεωστική, πιστωτική ή προπληρωμένη κάρτα οποιασδήποτε Τράπεζας.

**Εικόνα 16: Αρχική σελίδα της εφαρμογής**



## 5.3 Ηλεκτρονική τραπεζική Εθνική Τράπεζα

### 1. Υπηρεσίες I-bank

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank της Εθνικής Τράπεζας είναι στη διάθεσή του πελάτη παντού και πάντα, από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σύνδεση στο Internet, μέσω του Internet Banking. Το Internet Banking φέρνει την Τράπεζα κοντά στο πελάτη 24 ώρες το 24ωρο, καθώς του παρέχει σχεδόν όλες τις δυνατότητες που έχει και στα καταστήματα της Τράπεζας, από τον υπολογιστή του όπως:

- Πληροφόρηση: για τους λογαριασμούς, τις πιστωτικές κάρτες ή το δάνειό
- Συναλλαγές: μεταφορές / εμβάσματα, πληρωμές Δημοσίου / Εταιρειών, χρηματιστηριακές
- Συναλλαγές, πάγιες εντολές σε λογ/σμούς Εθνικής Τράπεζας κ.ά.

Επιπλέον, μέσω του Internet Banking έχει τη δυνατότητα:

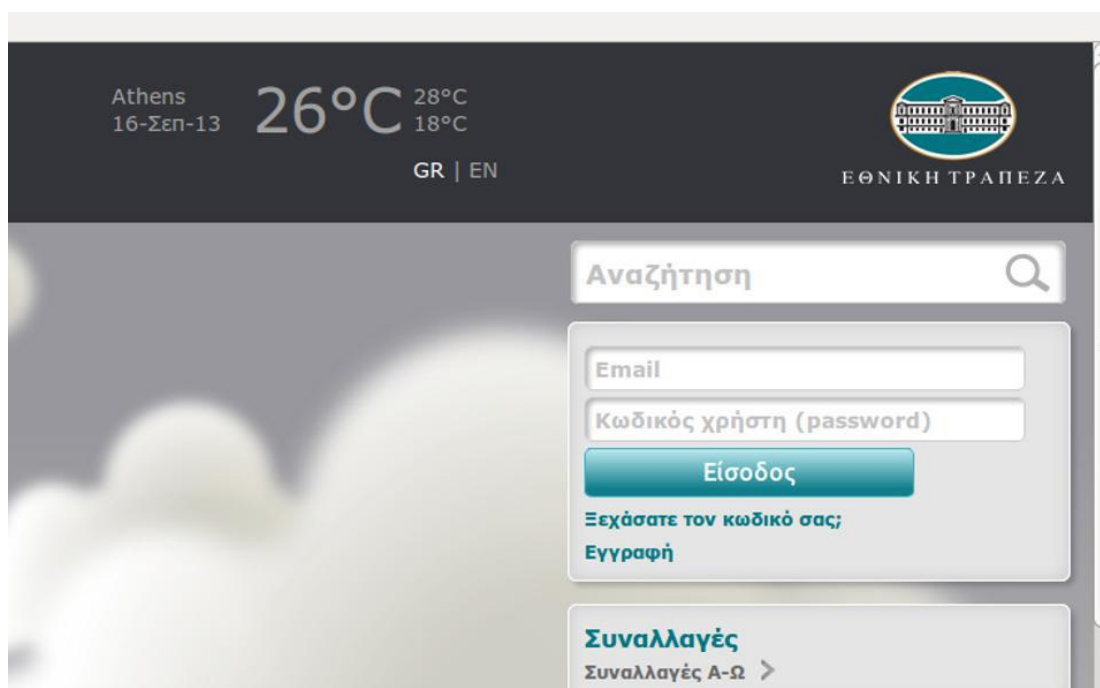
- Να διενεργεί συναλλαγές Διαχείρισης Προφίλ και Ασφάλειας, όπως αλλαγή Password, σύνδεση / αποσύνδεση / φιλικές ονομασίες λογαριασμών κ.ά.
- Να εγγραφεί στην Υπηρεσία Ειδοποιήσεων (ETE Alerts).
- Να ενημερώνεται για τους πόντους στο Πρόγραμμα Συνολικής Επιβράβευσης go4more

Το Internet Banking προσφέρει επίσης:

- άμεση κάλυψη των καθημερινών, τραπεζικών υποχρεώσεων,
- προηγμένες και πρωτοποριακές μεθόδους διασφάλισης των συναλλαγών
- ευελιξία, στην εξυπηρέτησή, όλο το 24ωρο
- οικονομία, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις.



## Εικόνα 17: Αρχική σελίδα εφαρμογής



## 2. Εθνική Mobile Banking

Το Mobile Banking φέρνει την Τράπεζα κοντά στο πελάτη 24 ώρες το 24ωρο, καθώς του παρέχει πρόσβαση σε μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών και συναλλαγών όπως:

- Πληροφόρηση:

Για τους λογαριασμούς, τις πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, τα δάνεια και τις προθεσμιακές καταθέσεις, αλλά και τα πλησιέστερα Καταστήματα ή ΑΤΜ της Εθνικής Τράπεζας.

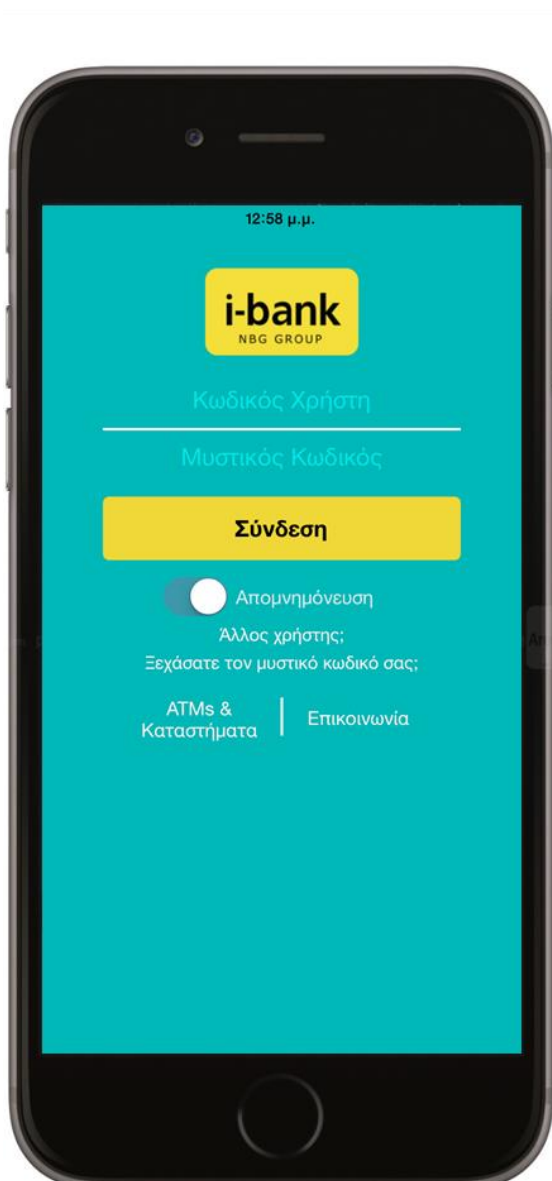
- Συναλλαγές:

Μεταφορές χρημάτων σε λογαριασμούς Εθνικής και άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, πληρωμές Δημοσίου / Ενέργειας/ Ύδρευσης/ Τηλεπικοινωνιών/ Ασφαλειών/ Δωρεών/ Λοιπών Εταιρειών, πιστωτικών καρτών Εθνικής Τράπεζας και άλλων τραπεζών, για χρηματιστηριακές συναλλαγές κ.ά. (οι συναλλαγές αυτές μπορούν να διενεργηθούν εφόσον δεν έρχονται σε αντίθεση με όσα προβλέπονται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο).

Επιπλέον, το i-bank Mobile Banking προσφέρει:

- άμεση διενέργεια των καθημερινών, τραπεζικών υποχρεώσεων σε ελάχιστο χρόνο,
- υψηλό επίπεδο ασφάλειας στις συναλλαγές, καθώς δεν αποθηκεύονται πληροφορίες των συναλλαγών σας στο κινητό τηλέφωνο,
- ευελιξία στην εξυπηρέτησή όλο το 24ωρο, από οποιοδήποτε σημείο στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, ακόμη και εν κινήσει και οικονομία, με μηδενικές ή πολύ χαμηλές χρεώσεις.

### **Εικόνα 18: Αρχική σελίδα εφαρμογής**



## 5.4 Ηλεκτρονική τραπεζική Eurobank

### 1. Eurobank e-banking<sup>57</sup>

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά οι δυνατότητες που έχει ένας πελάτης της Eurobank και μπορεί να χρησιμοποιήσει με τη χρήση του συστήματος e-banking.

#### Τραπεζικές Υπηρεσίες:

- Συνολική Εικόνα Πελάτη (λογαριασμοί, κάρτες, δάνεια, μετοχές, A/K)
- Πληροφορίες Λογαριασμών (δικαιούχοι, δεσμευμένο/λογιστικό υπόλοιπο, πιστωτικοί/χρεωστικοί τόκοι, κατάσταση διαχείρισης, κλπ.)
- Υπόλοιπα Λογαριασμών
- Κινήσεις Λογαριασμών (ιστορικότητα έως 3 μήνες)
- Υπόλοιπα Πιστωτικών Καρτών
- Κινήσεις Πιστωτικών Καρτών (5 τελευταίοι λογαριασμοί και ο τρέχον)
- Πληροφορίες Δανείων (συνδεδεμένοι λογ/σμοί, όρια, δεσμεύσεις, κτλ.)
- Υπόλοιπα Δανείων
- Κινήσεις Δανείων (ιστορικότητα έως 3 μήνες)
- Τηλεειδοποιήσεις μέσω sms & e-mail για ημερήσιες κινήσεις λογ/σμων και πιστωτικών καρτών
- Πληροφορίες κατάθεσης πολλαπλών επιταγών Eurobank & άλλων τραπεζών
- Πληροφορίες/Κατάσταση μεμονωμένων επιταγών (και σε ενέχυρο)
- Ενημέρωση για Εγγυητικές επιστολές
- Κινήσεις τερματικών POS εμπόρων που συνεργάζονται με τη Eurobank
- Ιστορικότητα Συναλλαγών (μεταφορών, πληρωμών, εμβασμάτων)
- Πληροφορίες Συναλλαγής (ημ/νία, λογ. χρέωσης/πίστωσης, αιτιολογία, κτλ)
- Προθεσμιακές Καταθέσεις

#### Χρηματιστηριακές Υπηρεσίες

- Θέση/Αποτίμηση Προσωπικού Χαρτοφυλακίου Μετοχών και Eurobank A/K
- Παρακολούθηση της συνεδρίασης του ΧΑΑ
- Οικονομικές Αναλύσεις, Online νέα της αγοράς, ημερήσιο σχόλιο
- Παρουσίαση Online ενδοσυνεδριακών δεδομένων & Ticker ΧΑΑ

---

<sup>57</sup> [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

- Κινήσεις Παραγώγων
- Εταιρικά Νέα & Εταιρικές Πράξεις
- Συγκριτικά Γραφήματα επενδυτικών προϊόντων
- Ισολογισμοί & Αριθμοδείκτες Εισηγμένων Εταιριών
- Δημόσιες Εγγραφές
- Ημερήσιο Κλείσιμο Μετοχών, Παραγώγων, Αμοιβαίων Κεφαλαίων
- Ημερήσιο Δελτίο Τιμών Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου
- Δελτίο Τιμών Εμπορευμάτων
- Διεθνείς Δείκτες
- Κατάσταση Ημερήσιων Εντολών Μετοχών και Α/Κ

#### Συναλλαγές

#### ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ (online, προγραμματισμένες & περιοδικές)

- Μεταφορά Χρημάτων μεταξύ Προσωπικών Λογαριασμών Eurobank
- Μεταφορά Χρημάτων σε Λογαριασμούς Τρίτων Eurobank
- Μεταφορά Χρημάτων σε Λογαριασμούς Εσωτερικού εκτός Eurobank
- Μεταφορά Χρημάτων σε Λογαριασμούς Εξωτερικού (λογαριασμούς του ιδίου, φοιτητικό έμβασμα, συνδρομή εφημερίδων και περιοδικών)
- Ομαδική Μεταφορά
- Διαχείριση εντολής προγραμματισμένης-περιοδικής μεταφοράς

#### ΠΛΗΡΩΜΕΣ (online & προγραμματισμένες)

- Πληρωμή Δόσης Δανείου
- Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας Eurobank (προσωπική και τρίτου προσώπου)
- Χρέωση Πιστωτικού Ορίου
- Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας άλλης Τράπεζας
- Φόρτιση/Επαναφόρτιση Προπληρωμένης Κάρτας
- Πληρωμές Δημοσίου (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, Φόρου Εισοδήματος, Εθνικό Κτηματολόγιο 401, Εθνικό Κτηματολόγιο 402, ΔΕΥΑ Ρόδου, ΔΕΥΑ Αφάντου, ΔΕΥΑ Καλύμνου, ΔΕΥΑ Κοζάνης, ΔΕΥΑ Λάρισας, ΔΕΥΑ Αλεξανδρούπολης, ΔΕΥΑ Αιγίου, ΔΕΥΑ Τρικάλων, ΔΕΥΑ Αγ. Νικολάου, ΔΕΥΑ Μυτιλήνης, ΔΕΥΑ Ξυλοκάστρου, ΔΕΥΑ Λέρου, ΔΕΥΑ Καβάλας, ΔΕΥΑ Σύμης, ΔΕΥΑ Λουτρακίου, ΔΕΥΑ Σερρών, ΔΕΥΑ Σπάρτης, ΔΕΥΑ Ερέτριας, ΔΕΥΑ Κορίνθου, Ενιαίου Φόρου Ακινήτων

Φυσικών Προσώπων, ΤΣΑΥ (Ταμείο Σύνταξης & Ασφάλισης Υγειονομικών), Εισφορές και Τέλος Επιτηδεύματος, Πληρωμή Ειδικού Προστίμου Διατήρησης Ρυθμιζόμενων Χώρων), Δήμος Λαρισαίων

- Πληρωμές Τηλεφωνίας (Vodafone, WIND, Tellas, Columbia Telecom, Lannet, Forthnet, Vivodi, CYTA Hellas, Telecom Revolution, On Telecoms)
- Πληρωμές Ασφαλειών (Allianz ΑΕΑΖ, Allianz ΑΕΓΑ, Interamerican Ζωής, Interamerican Οδική Βοήθεια, Interamerican Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρία Ζημιών Α.Ε., Interamerican Υγείας Α.Ε.-Γενικών Ασφαλειών Υγείας και Βοήθειας, ING Γενικών Ασφαλειών, ING Ζωής, ING Μεσιτική, Interasco, Alico, Generali Hellas, Generali Life, Mutual Μεσίτες Ασφαλίσεων, Eurolife ERB ΑΕΓΑ, Eurolife ERB ΑΕΑΖ, MINETTA, International Life Γενικών Ασφαλειών, International Life Ασφαλίσεων Ζωής, SPARTAN SECURITY, ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ, ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΝΩΣΙΣ Α.Α.Ε, AXA Γενικών Ασφαλειών, AXA Ζωής, ΑΙΓΑΙΟΝ Ασφαλιστική, GROUPAMA PHOENIX)
- Πληρωμές Άλλων λογαριασμών (EFG Leasing, Mulichoice- Nova, GMAC, Ford Credit, Serfin, Firen, BMW Austria Bank GMBH, Otenet, ΕΠΑ Φυσικό Αέριο, ΕΠΑ Μελέτες, ΕΠΑ Κατασκευές, ΕΠΑ Τροποποιήσεις, Volkswagen Bank, Ελληνογερμανική Αγωγή, Επαγγελματικό Ταμείο Ασφάλισης Οικονομολόγων, ΕΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε., SFS HELLAS FINANCE CONSUMER Α.Ε., ΙΑΤΑ BSP, ΙΑΤΑ CASS, NET ONE Α.Ε., Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Γεωτεχνικών Ελλάδος, B FS, Fin & Rent, ACS Courier ΑΕΕ, Goodyear Ελλάς, Action Aid, Συνδρομή μελών/φίλων ΠΑΣΟΚ, Zeus Recovery Fund S.A., Εταιρία Παροχής Αερίου (ΕΠΑ) Θεσσαλονίκης, Εταιρία Παροχής Αερίου (ΕΠΑ) Θεσσαλίας, ΕΠΑ Αττικής, Οργανισμός Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας, Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Brink's Security, Energa Austrian Power Trading, FGA BANK GmbH, FGA CAPITAL HELLAS, ΑΕΠΙ, Rilken, Επιμελητήριο Αχαΐας, TEC HELLAS, Credicom Consumer Finance, ACS ATHENS, REVMAena Ιδιώτες, REVMAena Επιχείρηση
- Διαχείριση εντολής προγραμματισμένης πληρωμής
- Ομαδικές Πληρωμές (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ)

#### ΠΛΗΡΩΜΗ ΜΕΣΩ ΠΑΓΙΑΣ ΕΝΤΟΛΗΣ

- Λογαριασμών Δημοσίου (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, ΟΑΕΕ)

- Λογαριασμών Τηλεφωνίας (WIND, Tellas, Columbia Telecom, Lannet, Forthnet, Altec Telecom, CYTA Hellas)
- Λογαριασμών Ασφάλειας (ING Ζωής, ING Γενικών Ασφαλειών, Interasco, Alico AIG Life, Generali Hellas, Generali Life, MINETTA, International Life Γενικών Ασφαλειών, International Life Ασφαλίσεων Ζωής, SPARTAN SECURITY, ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ, ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΝΩΣΙΣ Α.Α.Ε)
- Άλλων Οργανισμών (Filmnet/Nova, ΔΕΥΑ Σερρών, ΔΕΥΑ Καστοριάς, ΔΕΥΑ Ξάνθης, ΔΕΥΑ Ρόδου, ΔΕΥΑ Αφάντου, ΔΕΥΑ Καλύμνου, ΔΕΥΑ Κοζάνης, ΔΕΥΑ Ξυλοκάστρου, ΔΕΥΑ Λέρου, ΔΕΥΑ Καβάλας, ΔΕΥΑ Σύμης, ΔΕΥΑ Λουτρακίου, ΔΕΥΑ Σπάρτης, ΔΕΥΑ Ερέτριας, ΔΕΥΑ Κορίνθου, REVMAena Ιδιώτες, REVMAena Επιχείρηση, ΣΥΝΠΕ ΟΣΕ ΕΠΑ Φ. Αέριο, Serfin, Firen, BMW Austria Bank GMBH, Volkswagen Bank, Hellas On Line, Eurolease, WWF ΕΛΛΑΣ, ΕΤΑΟ, ΟΠΑΠ, ΕΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε., LeasePlan, IATA BSP, IATA CASS, SFS HELLAS FINANCE CONSUMER A.E., Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Γεωτεχνικών Ελλάδος, Ταμείο Αλληλοβοηθείας Εργαζομένων Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού, B FS, ACS Courier ΑΕΕ, Goodyear Ελλάς, Action Aid, Γιατροί Χωρίς Σύνορα, Brink's Security, Energa Austrian Power Trading, Autohellas Hertz, ΕΠΑ Θεσσαλίας, ΕΠΑ Θεσσαλονίκης, FGA BANK GmbH, FGA CAPITAL HELLAS, UNICEF, Credicom Consumer Finance
- Απενεργοποίηση Πάγιων Εντολών

#### ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

- Αγορά και Πώληση Μετοχών
- Ακύρωση εντολής Αγοράς, Πώλησης Μετοχών
- Intraday Εντολές Μετοχών
- Συμμετοχή σε Eurobank A/K με δυνατότητα Εξαγοράς, Μεταφοράς
- Ακύρωση Εντολών Eurobank A/K
- Συμμετοχή σε Δημόσιες Εγγραφές
- Ακύρωση Αίτησης Συμμετοχής σε Δημόσιες Εγγραφές
- Δημιουργία, Διαχείριση & Αποτίμηση Εικ. Χαρτοφυλακίων Μετοχών & A/K

#### ΑΙΤΗΣΕΙΣ

- Αίτηση Έκδοσης Μπλοκ Επιταγών
- Αίτηση εγγραφής στο Mobile Banking

## ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Αποστολή, παραλαβή κρυπτογραφημένων προσωπικών μηνυμάτων
- Δυνατότητα διενέργειας δωρεάς σε Κοινοφελείς Οργανισμούς
- Διαχείριση Προθεσμιακών Καταθέσεων

### Εικόνα 19: Σελίδα εφαρμογής

**Eurobank** -- Γρήγορη Πρόσβαση -- Αποσύνδεση

My e-Banking Ταμειακή Διαχείριση Κάρτες Χορηγήσεις Τρίτη, 22 Ιανουαρίου 2013, 09:24 πμ

Όνομα χρήστη: [κρυφτό] Τομεακή διαχείριση » Πληρωμές e-Statements Βοήθεια

**Πληρωμές**

Συμπληρώστε τα στοιχεία της συναλλαγής

Επιλέξτε κατηγορία: Άλλη  
Επιλέξτε Τύπο Πληρωμής: ΠΑΡΑΚΙΕ.ΠΕ  
Κωδικός Πληρωμής: [κρυφτό] ←  
Λογαριασμός Χρέωσης: -επιλέξτε- ←  
Ποσό: [κρυφτό] ←  
Η συναλλαγή να εκτελεστεί: Άμεσα

Συνέχεια Καθαρισμός

**Χρήσιμες Πληροφορίες**

Αν ο λογαριασμός χρέωσης που επιλέξατε είναι συνδεδεμένος με ενεργό πακέτο Δωρεών Συναλλαγών, η πληρωμή σας θα εκτελεστεί ανέξοδα! Για τη διευκλίνσή σας, λογαριασμοί οι οποίοι έχουν συνδεθεί με τις Δωρεές Συναλλαγές συμβολίζονται με έναν αστερίσκο (\*). Πατήστε [εδώ](#) για να δείτε περισσότερα για τις Δωρεές Συναλλαγές, οι οποίες παρέχονται σε Ιδιώτες και Ελεύθερους Επαγγελματίες.

**Πληροφορίες**  
Λογαριασμοί  
Προθεσμιακές Καταθέσεις  
Επιταγές  
Αποτελέσματα Συναλλαγών  
Εκκρεμείς Συναλλαγές

**Συναλλαγές**  
Μεταφορές  
Ομαδικές Μεταφορές  
**Πληρωμές**  
Ομαδικές Πληρωμές  
Πληρωμές με αρχείο  
Μισθοδοσία με αρχείο  
Διαχείριση Ρευστότητας  
Ναυτιλιακές Συναλλαγές

**Υπηρεσίες**  
Πάγες Εντολές  
ΣΕΡΑ Άμεσες Χρεώσεις  
Καρτέ Επιταγών  
Cheque Express  
Κινήσεις λογαριασμών με αρχείο

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η επανάσταση της πληροφορικής στον τραπεζικό τομέα ξεκίνησε στις αρχές της δεκαετίας του '70 με την εισαγωγή των ΑΤΜ και των πιστωτικών καρτών ακολουθούμενη από τηλέφωνο, web και κινητά. Η ταχεία επέκταση του Internet Banking είναι πιο αισθητή στις ανεπτυγμένες χώρες όπως οι ΗΠΑ, η Αυστραλία καθώς και Ευρωπαϊκές χώρες (Ηνωμένο Βασίλειο, Γερμανία, Γαλλία, Νορβηγία, Δανία κ.λπ.), όπου η διαθεσιμότητα και η εύκολη πρόσβαση στο διαδίκτυο διευκόλυναν τις τράπεζες να υιοθετήσουν το Internet Banking. Η προσφορά υπηρεσιών Internet Banking συμβάλλει στη συνολική εικόνα της τράπεζας μέσω της ποικιλίας των προσφερόμενων υπηρεσιών και της προσβασιμότητας σε αυτές τις υπηρεσίες, καθώς και το ενισχυμένο επίπεδο την ασφάλεια όπως αντιλαμβάνονται οι πελάτες και τη συνοχή της με όλα τα στοιχεία και πράξεις που συνθέτουν τη φήμη της τράπεζας.

Τη τελευταία δεκαετία η ανάπτυξη του Internet Banking ήρθε και στην Ελλάδα. Από το 2007 και μετέπειτα όλες σχεδόν οι τράπεζες έχουν επενδύσει στην ηλεκτρονική τραπεζική καθώς αυτή τους έχει δώσει τη δυνατότητα να εξυπηρετούν πιο γρήγορα και πιο αποτελεσματικά τους πελάτες τους διευκολύνοντας τις συναλλαγές τους.

Με τη χρήση του Internet Banking οι τράπεζες αποκτούν συγκριτικό πλεονέκτημα και με τον τρόπο αυτό μπορούν να προσελκύουν και πελάτες άλλων τραπεζών μεγιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό τα δικά τους κέρδη.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνική:

Πιπερόπουλος, Π., (2007), Επιχειρηματικότητα, καινοτομία και business clusters, Θεσσαλονίκη, εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Πασχόπουλος Α., Σκαλτσάς Π., (2005), Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Κλειδάριθμος

Ζωγόπουλος Ε., (2004), Ο κόσμος της πληροφορικής, Κλειδάριθμος

Λεόντιος Μ. & Γαβανά Α., (2005), Εισαγωγή στους Η/Υ, Γκιούρδας

Αγγελόπουλος Π., (2010), Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα, Σταμούλη

Ross A. (2005), Εισαγωγή στην τεχνολογία πληροφοριακών συστημάτων, Γκιούρδας

Χρυσάνθης Χ., (2007), Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, εκδόσεις Σάκκουλα

Αγγελής Β., (2005), Η βίβλος του Internet Banking, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

Krugman P. (2009), Η Κρίση του 2008, Εκδόσεις Καστανιώτη

Διακόπουλος Χ., (2009), Η Διεθνής Οικονομική Κρίση, [online], διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: [http://pmeletios.com/ar\\_meletios/oikonomia/oikonomikh\\_krish.html](http://pmeletios.com/ar_meletios/oikonomia/oikonomikh_krish.html)

### **Ξενογλώσση:**

Cantillon, R., (1986), Entrepreneur and economist, Oxford university press

Koolman, G., (1971), Say's conception of the role of entrepreneur, London.  
economica JSTOR

Eriksson K., Kerem K., Nilsson D., (2005), Customer acceptance of internet banking  
in Estonia, Emerald

Shih Y., Fang K., (2004), The use of a decomposed theory of planned behavior to  
study Internet banking in Taiwan, Emerald

Bradley F., Steward K., (2003), A Delphi study of Internet banking, Emerald

Karjaluoto H., Matilla M, Pento T., (2002), Factors underlying attitude formation  
towards online banking in Finland, Emerald

Wang Y., Wang M., Lin H., (2003), Determinants of user acceptance of Internet  
banking: an empirical study, Emerald

Matilla M., Karjaluoto H., Pento T., (2003), Internet banking adoption among mature  
customers: early majority or laggards, Emerald

Pikkarainen T., Pikkarainen K., Karjaluoto H., (2004), Consumer acceptance of  
online banking: an extension of the technology acceptance model, Emerald

Shih Y., Fang K., (2004), The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan, Emerald

Kolodinsky J., Hogarth J., (2004), The adoption of electronic banking technologies by US consumers, Emerald

Esser J., (1999), Internet banking is a virtual necessity, Credit Union Magazine

Howard JA & Sheth JN (1969), "The theory of buyer behavior" library.wur.nl, google.scholar.gr

Westbrook RA. & Reilly MD (1983), "Value-percent disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction"

Tse DK & Wilton PC (1988), "models of consumer satisfaction formation: An extension" google.scholar.gr

Fornell C., Johnson MD.,(1992), "Differentiation as a basis for explaining customer satisfaction across industries" Journal of Economic Psychology (1993)

Preference disaggregation for measuring and analysing customer satisfaction: The MUSA method e. Grigoroudis, Y. Siskos

Robinson J. (2009), Bankruptcy of Our Nation, New Leaf Publishing Group

Soros G, (2009), Reflections on the Crash of 2008 and What it Means, public affairs, united states, library of congress

Crescenzi A. (2008). Investing From The Top Down: A Macro Approach To Capital Markets”, Mc Graw Hill Professional

### **Λιαδίκτυο**

[www.peiraeusbank.gr](http://www.peiraeusbank.gr)

[www.alpha.gr](http://www.alpha.gr)

[www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)

[www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)